

Uppdaterad 2024-06-11

Rutin för klagomåls- och synpunktshantering Bjuvs Lärocentrum

Klagomål och synpunkter är en del av vårt kvalitetssäkringsarbete. Genom att positivt ta emot synpunkter och hantera dem på ett bra sätt skapar vi förutsättningar för att förbättra verksamheten.

Elever kan lämna klagomål och synpunkter skriftligt eller muntligt. I de fall då informationen lämnas muntligt säkerställer mottagande personal att det är ett klagomål och/eller synpunkt och informerar om den skriftliga blanketten. Vi informerar om vikten av att blanketten fylls i för att rätt information ska föras vidare och återkoppling ska ske av den som blir ansvarig för åtgärderna. Vi stöttar och hjälper den som har behov av hjälp med att fylla i blanketten.

Elever ska informeras i samband med kursstart hur och var man kan lämna sina klagomål och/eller synpunkter. Varje skola ska ha en rubrik på sin hemsidas förstasida som heter Klagomål och synpunkter och klickar elever på den så kommer de vidare till information om hur man gör samt länk till e-tjänst eller en blankett. Information om hur man kan lämna klagomål och/eller synpunkter ska finnas till elever på den digitala plattform som skolan använder för kommunikation med elever. Den ska finnas väl synlig för användaren. Rektor säkerställer att denna information finns i rätt forum samt återkopplar, till skolchef och verksamhetschef för Vuxenutbildningen, fyra gånger per år hur skolan kommunicerat ut informationen.

Hur

På verksamhetens hemsida, under rubriken klagomål och synpunkter, finns en blankett där alla som har ett klagomål eller synpunkt på verksamheten kan fylla i. På hemsidan finns också en länk till en e-tjänst med samma syfte. I blanketten finns det stöd för att formulera sitt klagomål. Blanketten finns på samma sida som den beskrivande text kring hur ett ärende hanteras.

Återkoppling

Alla klagomål ska bekräftas att de mottagits till den som lämnat in det inom fem arbetsdagar. Inom 10 arbetsdagar ska en återkoppling i ärendet ske med en beskrivning av hur ärendet har hanterats/ska hanteras.

Ansvarsfördelning

Den som klagomålet lämnas till blir ansvarig för ärendet. Lämnas klagomålet till en personal på skolan ska det lämnas vidare till rektor. Om klagomålet lämnas till personal på utbildningsförvaltningen (huvudman) görs en bedömning om det ska hanteras av huvudman eller av verksamheten. Om ärendet ska hanteras av verksamheten skickas det vidare till rektor.

Uppföljning

Rektor följer upp och analyserar samtliga klagomål för enheten genom sitt systematiska kvalitetsarbete. Rektor rapporterar klagomål och synpunkter varje kvartal till verksamhetschef (huvudman). Huvudmannen gör sedan en sammanställning och analys av de klagomål som har kommit in.

Lagstöd

Av 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) följer att huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever och personal.