

APALLØKKA SKOLE

RUTINER FOR BEHANDLING AV KLAGER

Hensikten med å utarbeide disse prosedyrene er å skape trygghet og forutsigbarhet for den enkelte arbeidstaker og å ivareta et godt og støttende miljø i en skole preget av profesjonalitet. Ansvar for dette hviler på så vel arbeidsgiver som arbeidstaker.

ALLE SAKER SØKES LØST PÅ LAVEST MULIG NIVÅ

Skolen oppfordrer alle foresatte / klager til å ta direkte kontakt med den klagen angår

Formålet med rutinene er å:

skape aksept og rom for at slike saker kan tas opp

sikre en løsningsorientert dialog

gi elever og ansatte trygghet og forutsigbarhet i slike saker

finne gode løsninger som gir økt trivsel og trygghet og dermed bedre læringsmiljø

APALLØKKA SKOLE

RUTINER FOR BEHANDLING AV KLAGER

TRINN 1

Ved henvendelse fra foresatte/klassekontakt, ber ledelsen foresatte/klassekontakten om å ta direkte kontakt med læreren. Ledelsen informerer læreren om henvendelsen og drøfter den i fellesskap.

Ved henvendelse fra elev /elevtillitsvalgt ber ledelsen eleven /elevtillitsvalgte om å ta direkte kontakt med læreren. Ledelsen informerer læreren om henvendelsen og drøfter den i fellesskap.

Læreren vurderer behov for bistand fra ledelsen.

TRINN 2

Om saken ikke blir løst på trinn 1:

Skolens ledelse mottar en skriftlig klage.

Nærmeste leder informerer den ansatte umiddelbart om klagen når den er mottatt.

Skolens ledelse innkaller den ansatte (som kan ha med tillitsvalgte) og foreldrene til et møte hvor målet er å finne en løsning. Hvis partene blir enige, skrives det ned det man kommer frem til og det undertegnes av alle som er tilstede.

TRINN 3

Om saken ikke blir løst på trinn 2:

En skriftlig klage skal:

Nevne det forholdet som det klages over

Nevne de grunner klagen støtter seg til

Nevne endringer som ønskes

Være undertegnet av klager eller hans / hennes fullmektige

A) Den formelle skriftlige klagen går til rektor

B) Rektor har et ansvar for å formidle klagen til den det gjelder så snart som mulig. Rektor setter seg godt inn i alle sider av saken, behandler klagen så snart som mulig og fatter vedtak i saken etter gjeldende regler, bl.a. opplæringslovens §9a-3 og reglene for enkeltvedtak i forvaltningsloven.

C) Rektors beslutning om tiltak er å anse som enkeltvedtak, jf fvl §2, og må arkiveres. Beslutningen må også tilfredsstillende forvaltningslovens krav til skriftlighet, begrunnelse og underretning til partene, jf fvl kap V, §§24, 25 og 27

D) Elever og foresatte har klageadgang dersom skolen ikke fatter vedtak om tiltak i saken innen rimelig tid

E) Klagen går til Fylkesmannen, skriftlig klage

Fylkesmannen er endelig klageinstans for enkeltvedtak etter forvaltningsloven. Det kan klages på vedtak man synes er urimelige i forhold til fysiske og psykososiale miljøforhold, jf opplæringslovens §15-2, annet ledd. Klagefristen er 3 uker, og klagen stiles til Fylkesmannen i Oslo og Akershus og sendes til skolen, som videresender den til fylkesmannen.