



Rutine ved klage fra elev på ansatte

Dato, opprettet; 22.05.12	Utarbeidet av; Verneleder ved AVGS	
Godkjent av; Rektor	Revidert av; Studierektor YF og HMS-rådgiver	Dato, revidert; 08.08.18

Formål

Å rettlede elever, arbeidsgiver og arbeidstaker for å løse mellommenneskelige- og undervisningsmessige forhold. Klage på standpunkt karakterer og eksamen har egne prosedyrer.

Målgruppe

Alle elever ved skolen

Omfang

Rutinen er gjeldende fra elev melder klage helt til klagen er løst.

Ansvar

Avdelingsleder har ansvar for å håndtere klagen samt å finne løsninger. I tilfeller hvor ansatt har annen personalansvarlig skal avdelingsleder søke å løse klagen sammen med den personalansvarlige.

Dersom leder er den som blir klaget på skal leder over håndtere sak.

Fremgangsmåte

- Alle uoverensstemmelser skal først forsøkes løst på lavest mulig nivå.
- Dersom det ikke lar seg gjøre skal elev rette klage til sin avdelingsleder
- Dersom klage kommer muntlig skal avdelingsleder notere hva klagen gjelder og hvem den kommer fra. Dette fordi det skal beskytte den enkelte mot usaklige beskyldninger og dekke behovet for dokumentasjon.
- Avdelingsleder skal undersøke sak
- Avdelingsleder har ansvar for løse saken forsvarlig gjennom å føre samtale med ansatte (og eventuelt ansattes personalansvarlig)
- Det skal skrives referat fra samtaler. Referat skal underskrives av parter det føres samtale med.
- Klagen skal besvares skriftlig så snart det lar seg gjøre med beskrivelse av hva skolen gjør med sak
- I tilfeller hvor klage tydelig forutsetter enkeltvedtak skal kravene etter forvaltningsloven følges, eksempler på dette kan være at elev slutter i fag, elev bytter klasse og/eller at leder må utøve offentlig myndighet overfor en ansatt.

Arkivering

Sak arkiveres i personalmappe og elevmappe i public 360



Dokumentreferanser

- FFKs prosedyre i konflikthåndtering
- Arbeidsmiljøloven «§4-3 *Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet*»
- Opplæringsloven «§ 9A-4. Aktivitetsplikt for å sikre at elevar har eit trygt og godt psykososialt skolemiljø»

Nærmere opplysninger

Studierektor YF

HMS-rådgiver