

Huvudmannens rutin för klagomålshantering

Klagomål och synpunkter kan inkomma till, och ska tas emot av, all personal på Realgymnasiet och Lärande i Sverige.

Ärendet kan inkomma skriftligen via:

- formulär på www.realgymnasiet.se
- mail
- handskriven lapp
- postgång

Eller muntligen via:

- personligt möte
- telefonsamtal

Information till elever, vårdnadshavare och skolans personal

- Information om klagomålshanteringen ska ingå i det paketet som alla elever och vårdnadshavare får vid inskrivning.
- All personal informeras om klagomålshanteringen vid introduktionen som nyanställd. Informationen finns även på Intranätet, Minglet.
- Rutinen finns även att läsa på www.realgymnasiet.se - Kontakt - Klagomål och synpunkter.
- Vid behov skall informationen även ges på modersmål.
- Anslag med information om hur man går tillväga för att lämna in ett klagomål ska finnas uppsatt på skolans informationstavla eller på annan väl synlig plats.

Informationen runt klagomålshanteringen ska följas upp vid det första föräldramötet i årskurs 1.

Ärendegång och ansvarsfördelning

Varje klagomål och synpunkt som lämnas ska dokumenteras och handläggas enligt fastställd rutin.

Om ärendet inkommit på annat sätt än via webbformuläret på hemsidan så ska mottagaren av ärendet gå in på hemsidan och registera det där.

www.realgymnasiet.se - Kontakt - Klagomål och synpunkter

1. Ärendet registreras i webbformuläret.
2. Webbformuläret skickas till huvudmannen där Skolchefen som ansvarig utredare mottar ärendet.
3. Ärendet registreras hos huvudmannen.

4. Huvudmannen bekräftar till klagomålslämnaren att ärendet är mottaget.
5. Ärendet utreds i samråd med skolans rektor, åtgärder vidtas för att komma tillrätta med eventuella brister och utredningen återkopplas till den som lämnat klagomålet.
6. Huvudmannen följer upp klagomålet och säkerställer att vidtagna åtgärder haft önskad effekt.

Uppföljning i det systematiska kvalitetsarbetet

Huvudmannen följer löpande upp inkomna klagomål som en del av sitt systematiska kvalitetsarbete. Det är därför viktigt att den som har åsikter, förslag eller klagomål på verksamheten delger huvudmannen detta. Vårt mål är att ständigt utveckla våra skolor för att eleverna hos oss ska få de bästa förutsättningarna att lyckas.