

# RUTINER FOR KLAGER

**Rutinen gjelder når elever og foreldre klager på forhold ved skolen.**

## **Fremgangsmåte:**

En henvendelse fra elev / foreldre skal fremsettes skriftlig før det blir registrert som en klage.

*Dersom klagen fremsettes muntlig, skal den skriftliggjøres av den som mottar klagen. Dersom klagen er mottatt muntlig sendes den til klager, som så skriver under på at klagen er rett oppfattet. Er klageren under 15 år, må en foresatt orienteres om klagen. Jfr Barneloven*

Kravet om at klagen skal utformes skriftlig, skal beskytte den enkelte mot usaklige beskyldninger og dekke behovet for dokumentasjon.

- **Klage på rektor**
  1. Klagen framsettes til oppvekst- og kultursjef. Hun/han overtar rollen som ellers er tillagt rektor i denne prosedyren.
  
- **Klage på ansatts "behandling" av elever**
  1. Klagen framsettes til rektor. Dersom en ansatt mottar klage på en kollega, bes elev/ foresatt om at klagen rettes til rektor. Rektor plikter å veilede, eller gi hjelp til skriftlig utforming av klagen.
  2. Klager kan ikke være anonym, og den det blir klaget på har krav på å få vite hvem som har framsatt klagen.
  3. Rektor samtaler med den som har framsatt den, og evt. med foreldre/foresatte.
  4. Dersom elev/ foreldre ønsker å opprettholde klagen, registreres den i kommunalt saksbehandlingssystem (Web-sak).
  5. Den som er påklaget kan ha med tillitsvalgt/verneombud/en en har tillit til på samtalen med rektor. Innkalling til slikt møte foregår alltid skriftlig. Det føres referat på møtet som underskrives på møtet. Den ansatte må forholde seg rolig når han blir påklaget, han skal opptre profesjonelt og ordentlig i møte, og etterpå. Uakseptabel atferd overfor overordna kan medføre advarsel.
  6. Det godtas ikke represalier eller utilbørlig atferd fra den som er påklaget overfor den som har levert inn klagen.
  7. Dersom rektor etter nærmere undersøkelser mener at klagen er grunnløs, underretter rektor begge parter om dette. Samtidig plikter rektor å informere klagerens rett til å følge opp saken videre til Oppvekst- og kultursjef.

8. Dersom klagen ikke anses som grunnløs vil rektor arbeide videre med saken og fatte et vedtak. Vitner kan innkalles.
9. Referat arkiveres i Web-sak.
10. Det skal i hele saksgangen tas hensyn både til den som klager, og den som blir påklaget.
11. Ev.vedtak fattes etter bestemmelsene i arbeidsreglement/delegasjonsreglement for Sokndal kommune.

- **Klage på lærerens undervisningsopplegg / underveisvurdering.**

1. Dersom det ikke oppnås enighet gjennom samtale lærer/elev, kalles det inn til et møte mellom elev og foresatte, lærer og rektor. Ansvar: Rektor.
2. Rektor fører referat som legges i Web-sak.
3. Dersom klagen framsettes av hele klasser, skal elevene delta på møtet med 2 representanter og foreldrene med 2 representanter.
4. Læreren kan ha med sin tillitsvalgte.
5. Rektor fører referat fra møtet., og det fattes vedtak i saken.

- **Klage på elevens fysiske arbeidsmiljø.**

1. Rektor mottar klagen, som fremsettes skriftlig/*skriftliggjøres* og scannes inn i Web-sak. Rektor samtaler med den som har framsatt klagen.
2. Rektor følger opp saken og gir klageren skriftlig tilbakemelding ang. sakens videre forløp. (Viser til § 9A i Forskrift for miljørettet helsevern i barnehager og skoler mv.)

- **Klage på elevenes psykososiale arbeidsmiljø. Mobbing.**

1. Rektor mottar klagen, som fremsettes skriftlig/*skriftliggjøres*, registrerer den i Web-sak, og samtaler med den som har framsatt klagen.
2. Rektor sørger for at prosedyren i skolens "Plan mot mobbing" følges (Viser til § 9A i Forskrift for miljørettet helsevern i barnehager og skoler mv.)
3. Rektor skriver et enkeltvedtak som beskriver hvilke tiltak skolen vil sette i verk for å få slutt på mobbingen. Klagerett på vedtaket etter Forvaltningsloven.

- **Overgrep eller beskyldninger om overgrep mot barn**

1. Rektor mottar klagen, som skal fremsettes skriftlig/*skriftliggjøres*, registrerer den i Web-sak, og samtaler med den som har fremsatt klagen. Rektor plikter å hjelpe til med den skriftlige utformingen. Taushetsplikten må ivaretas.

2. Rektor informerer lærer /annen ansatt om klagen når den er mottatt.
3. Læreren/ den ansatte utarbeider en skriftlig uttalelse om hvordan vedkommende oppfatter situasjonen.
4. Rektor sammen med Oppvekst- og kultursjef, drøfter om det er nødvendig å sette inn annen lærer, event. ta i bruk to-lærersystem eller suspensjon mens saken pågår. Barnevern og ev.politi kontaktes.
5. Dersom saken er av en slik karakter at den politianmeldes, overlates saken til rådmannen.
6. Dersom anklager ikke vil melde saken til politiet, innkaller rektor skriftlig til et møte mellom partene. Avhengig av alvorlighetsgraden i saken, henstilles partene om å møte med partsrepresentant / fullmektig. Dette er et samarbeidsmøte hvor situasjonen klargjøres ytterligere. Hvis elev/ foreldre trekker beskyldningen tilbake, skal saken avsluttes.
7. Hvis klagen ikke trekkes tilbake, må arbeidsgiver prøve å få til en løsning mellom partene.  
Lykkes ikke dette, må arbeidsgiver søke hjelp og råd hos eksterne instanser for å belyse saken og finne en løsning.
8. Dersom anklagene viser seg å være grunnløse, er det viktig at arbeidsgiver skriftlig gir uttrykk for dette overfor arbeidstaker. Arbeidstaker innkalles også til en samtale.
9. Det føres referat til Web-sak fra alle møter.

**Alle klagesaker må følges opp i ettertid, for å fastslå at klageren er fornøyd med saksbehandlingen. Klager skal gjøres oppmerksom på ankerett, og at vedkommende kan følge opp saken.**

Behandlet av FAU 04.04.2011

Behandlet av AMU 25.05.2011