

Klagomål på Helixgymnasiet

Enligt 4 kap. 8§ Skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. På den här blanketten kan du lämna dina synpunkter och klagomål. Du kan göra detta anonymt eller lämna ditt namn. Väljer du att lämna ditt namn kommer vi att återkomma till dig inom en vecka och berätta vilka åtgärder vi kommer vidta.

Klagomålet kan lämnas till rektor. Gäller det rektorns hantering av en viss fråga eller rektorns hantering inte lett till önskat resultat lämnas klagomålet till huvudmannen, genom Vd.

Vad är det som hänt/vad har du för klagomål – kom ihåg att ange datum?

Dina kontaktuppgifter (frivilligt):

Namn

Adress

Telefon

E-post

Klagomål på Helixgymnasiet mm

Inom all verksamhet finns det möjligheter att bli bättre. För oss är det lika viktigt att få veta när något fungerar som när något inte fungerar.

I skollagen (4 kap 3§) anges att skolor både på huvudmannanivå och skolenhetsnivå systematiskt och kontinuerligt ska planera, följa upp och utveckla utbildningen. Vi vill ständigt utvecklas och ett systematiskt arbete med synpunkter och klagomål ger oss möjligheter att både uppmärksamma brister och möjligheter att kunna arbeta förebyggande. Vi vill därför ha tydliga rutiner för att elever, vårdnadshavare och andra som berörs av skolverksamheten ska kunna meddela oss sina synpunkter och klagomål. Det skapar fler möjligheter för oss att förbättra vår verksamhet.

Hur gör man ett klagomål?

På Helix finns det många som du kan prata med eller som kan ta emot dina synpunkter: din mentor, dina lärare, elevhälsan, stf rektor och rektor.

Om du tycker att du inte får hjälp av dem du har pratat med på Helixgymnasiet ska du kontakta huvudmannen – Helixutbildningar AB. Vi som huvudman har en skyldighet att utreda och följa upp om det förekommer brister på Helix.

Vi har därför en blankett som du ska använda när du vill kontakta oss som huvudman. Vi vill gärna att du lämnar dina synpunkter skriftligt för att vi på ett bättre sätt ska kunna gå vidare med dem.

All personal på Helix har skyldighet att ta emot synpunkter och klagomål och föra dem vidare till ansvariga. Personal ska bidra utifrån sin kompetens vid utredningen av ett klagomål.

Hantering av klagomål - beskrivning

1) Rapportering av klagomål: Elev, vårdnadshavare eller den som berörs av verksamhet huvudmannen bedriver har möjlighet att framföra klagomål på verksamheten. För att handläggningen av ärendet ska kunna sättas igång så snart ärendet kommit in är det viktigt att den som lämnar klagomålet fyller bifogad blankett.

Du kan också maila in ditt klagomål/blanketten. Bra om också anger datum då klagomålet lämnas, för- och efternamn på den som lämnar klagomålet, e-mailadress eller fullständig adress så att vi kan komma i kontakt med och återkoppla till uppgiftslämnaren, telefonnummer om du vill att vi ska återkoppla via telefon, vad klagomålet avser (beskriv så utförligt som möjligt) samt förslag på förbättring om uppgiftslämnaren har sådant eller sådana.

2) Det är Helixgymnasiets Vd som tar emot ett klagomål till Huvudmannen. Maila blanketten till info@helixgymnasiet.se

3) När Vd eller rektor fått in ett ärende ansvarar denne för att initiera en utredning. Inom fem arbetsdagar skickas en bekräftelse till klagomålslämnaren att klagomålet är emottaget och att ärendet kommer att utredas av huvudmannen. Då anses utredningen vara påbörjad.

4) Utredning görs alltid hos huvudmannen om klagomålet medför att huvudmannen ska förändra något i verksamheten. Relevant kompetens ska bistå i utredningen. Utredningen dokumenteras av huvudmannen. Följande ska tas med i utredningen: grunden för klagomålet, vad utredningen kommit fram till (en fri beskrivning av orsaken till att klagomålet har uppstått). Om en eventuell brist i verksamheten finns ska åtgärder som sätts in beskrivas och även redogöras för åtgärder som förebygger att liknande situation uppkommer igen.

5) Avslut av ärendet sker genom återkoppling till den som har rapporterat in klagomålet.