|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dato: 16.01.19 | Revidering nr: 0 | Dokument type:  **Prosedyre** | |
| Utarbeidet av: EGS | Godkjent av: Ledergruppe | Sider:  **1 av 1** | Dokumentkode: |

# Klage på opplæring

**1. Formål og omfang**

Til grunn for denne prosedyre ligger Opplæringslovens formålsparagraf og §9a.

Denne prosedyre skal sikre enhetlig og systematisk prosess for klage på opplæring. Prosedyren skal gi avsender, mottaker og eventuelle påklagde en forutsigbar og trygg prosess i arbeidet med en reell opplevd forbedring for den enkelte og for involverte grupper. Ved saker som omhandler brudd på opplæringslovens §9a skal klagen behandles etter retningslinjer for klage på skolemiljø.

**2. Ansvar og myndighet**

Utdanningsleder har ansvar for å:

* motta, registrere og utforme oppfølgingsprosess i hver enkelt klagesak
* sørge for dokumentasjon av hele prosessen
* fordele oppgaver i oppfølgingsarbeidet
* arkivere alle dokumenter i egen saksmappe i ePhorte

Rektor skal holdes orientert ved kopi av klage og gis løpende innsyn i oppfølgingsprosess.

**3. Handlinger Elev**

* Elev eller elevgruppe som ønsker å klage på opplæring skal benytte vedlagt klageskjema.
* Elev sender/leverer klage til skolens resepsjon som formidler den videre til utdanningsleder med kopi til rektor.

**4.** **Handlinger lærer**

* Alle pedagogiske ansatte og ledere skal, uten forbehold, kunne gi elever veiledning i hvordan de går frem for å klage på opplæring.

**5.** **Handlinger UTDANNINGSLEDER**

* Registrere klage og gi tilbakemelding til klager om at klagen er mottatt og blir behandlet
* Innen fem virkedager ha oppfylt undersøkelsesplikten
* Vurdere om klage skal behandles etter retningslinjer for klage på opplæring eller klage på skolemiljø
* Lage oppfølgingsprosess for hver enkelt klage og dokumentere denne
  + Dersom klagen involverer navngitte ansatte skal utdanningsleder gjennomføre samtale med disse som del av oppfølgingsprosessen.
* Følge opp fremdrift i oppfølgingsprosessen og angi evalueringsdato
* Dokumentere korrigerende tiltak, avslutte saken og sørge for at den blir arkivert i ePhorte og er tilgjengelig for revisjon

**6.** **Om klagebehandlingen**

* Ved gjentatt klage skal rektor involveres
* Klager skal informeres når klagebehandling avsluttes

**7. Avvik**

Observerte avvik fra denne prosedyren rapporteres til rektor, som vurderer behov for korrigerende tiltak.

**Mal for klage på opplæring**

[Avsenders navn]

[Avsenders postadresse]

[Avsenders postnr og poststed] DD.MM.ÅÅÅÅ

[Mottakers navn]

[Mottakers postadresse]

[Mottakers postnr. og –sted]

KLAGE PÅ OPPLÆRINGEN

Jeg vil med dette klage på opplæringen i [faget/fagenes navn] for [gruppe].

[Her skriver du din opplevelse av hva som ikke er godt nok med opplæringen. Vær konkret, bruk gjerne eksempler. Hvis det er flere ting å ta opp, så kan det være smart å sette det opp i en punktliste,

* Slik
* Som
* Dette

Du kan gjerne henvise til krav i lov, forskrift eller læreplaner, men husk kilden - ikke overdriv.]

[Skriv gjerne ned også hva som fungerer godt med opplæringen slik at du ikke mister det som er bra.]

[Her skriver du hva du/dere tenker bør gjøres med problemet. Gi konkrete forslag til forbedring.

* *Skolen kan/bør……………………………………………………………………*
* *Lærer kan/bør……………………………………………………………………...*
* *Klassen kan/bør…………………………………………………………………...*
* *Annet………………………………………………………………………………..]*

Jeg ber om at skolen behandler denne klagen innen rimelig tid.

Jeg kan kontaktes på telefon [ditt telefonnummer] eller e-post [din e-postadresse].

Med vennlig hilsen

[Avsenders navn]

Vedlegg: [Liste over vedlegg hvis du har noen]