

MUNKA FOLKHÖGSKOLA

KLAGOMÅLSHANTERING

Vi vill få reda på när vår verksamhet inte fungerar som man kan förvänta sig för att kunna utvecklas och förbättras. Vi vill också att kursdeltagare ska kunna få rättelse om något blivit fel. Med denna policy för hantering av klagomål vill vi ge vägledning om vart man som kursdeltagare ska vända sig med synpunkter och/eller klagomål. Vi tror på samtalet, dialogen och det personliga mötet som viktiga delar i att lösa problem.

Vi uppmuntrar att synpunkter eller klagomål tas upp direkt med den det berör i verksamheten, om möjligt. Om kursdeltagaren efter kontakt med personal eller kursdeltagare fortfarande har synpunkter bör hen om möjligt ta kontakt enligt schemat nedan. Detta kan hen också göra om hen av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

Steg 1

Tala med den pedagog, annan personal eller kursdeltagare som det gäller.

Steg 2

Tala med din mentor eller någon av pedagogerna du träffar.

Steg 3

Tala med arbetslagsledaren. Om klagomålet inte gäller pedagog (kanske t ex lokalvårdare, vaktmästare e dyl personal) - tala med hens närmsta chef.

Steg 4

Tala med rektor som gör en utredning kring ärendet och fattar beslut. Då beslutet presenteras skriftligt, hänvisar rektor också till nästa instans, dit deltagaren kan vända sig inom två veckor från att kursdeltagaren fått beslutet om hen inte är nöjd med rektors utredning och beslut.

Steg 5

Tala med eller skriv till skolans styrelse, som lättast nås via e-post:

styrelsen@munkafolkhogskola.se

Styrelsen meddelar kursdeltagaren sitt beslut skriftligen och hänvisar till FSR

Steg 6

Om beslutet, hanteringen i skolans styrelse inte är tillfredsställande, kan det överklagas vidare till FSR, Folkhögskolornas Studeranderättsliga Råd: fsr@folkbildning.net.

Den personal som klagomålet framförs till antecknar hur deltagaren upplever situationen samt hur man bör gå vidare med problemet. Beroende på överenskommelse kan ansvarig personal ordna möte med deltagaren och berörd personal samt ev stödpersoner. Mötet dokumenteras, ev handlingsplan skrivs. Dokumentet skrivs under av dem som deltar i mötet. Uppföljning görs inom en månad av den som skrivit dokumentet. Om behov finns ska samtal mellan ledning och berörda personer ske. Samtalen dokumenteras även här, ev upprättas handlingsplaner och de följs upp.

Kontaktuppgifter

Uppgifter om kontaktpersoner finns på hemsidan eller lämnas ut av expeditionen.

Antagen av styrelsen
231207

Interna rutiner:

Klagomålsärenden hanteras och beslutas av AU och som sedan rapporterar till styrelsen. Om kursdeltagare kontaktar övriga i styrelsen ska man hänvisa till AU. När person-ärenden behandlas på styrelsemöten medverkar inte deltagarrepresentanten eller personalrepresentanterna.