Rutin gällande klagomålsprocess

1)Enligt Skollag SFS 2010:800 4 kap 8§ gäller att *”Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.”*

1. Alla anställda inom Education Group skall vara förtrogna med hur följande hanteringen gällande klagomål på utbildningen från uppdragsgivare, deltagare, handledare (företag) samt egen personal går till.
2. Definition av begreppet klagomål: alla synpunkter, anklagelser, missnöje samt förslag till förbättringar som framförs av uppdragsgivare, deltagare, handledare (företag) samt egen personal.
3. Processen:
4. En person har klagomål på någonting som berör utbildning. Personen i fråga vänder sig till att börja med till närmaste ansvarige för utbildningen. Närmast ansvarig har samtal med aktuell person och för anteckningar om vad som ligger till grund för klagomålet. Om situationen inte kan lösas och personen inte är nöjd med hanteringen/svaret/ ev. åtgärd, finns möjlighet att gå vidare med sitt klagomål.
5. Personen har då möjlighet att fylla i en klagomålsblankett och skicka via e-post eller fylla i en pappersblankett och skicka till:

Proffsgymnasiet

Almgatan 7

702 83 Örebro

1. Personen får via brev en bekräftelse på mottagen klagomålsblankett, vilket sker inom 5 arbetsdagar. Klagomålet tilldelas ett ärendenummer och registreras i speciell journal.
2. Utbildningschef hanterar klagomålet genom att göra en analys av orsaksförhållande och sedermera skapas korrigerande och förebyggande åtgärder.
3. Ett svar formuleras och återkopplas till berörd person som haft klagomål.
4. Om klagande person inte är nöjd med utfallet av ärendet, ansvarar Utbildningschef/rektor för bedömning om vidare åtgärder.