



Møre og Romsdal
fylkeskommune

Rettleiar for klage på undervisning

Formål

Formålet med denne rettleiaren er å sikre at både elevar og lærarar opplever at skoleleiinga følgjer opp elevklager på ein forsvarleg måte.

Rettleiaren gjeld for klage frå elev(-ar) på faglæraren si undervisning og/eller åtferd.

Rektor har ansvar for at denne rettleiaren vert gjort tilgjengeleg for elevar, føresette og dei tilsette ved skolen.

Rettleiaren byggjer på desse prinsippa:

Respekt: Rettleiaren for klage på undervisning skal kvalitetssikre klagebehandlinga og sikre at både elevar og lærarar blir behandla med respekt.

Medverking: Skolen skal gje elevane moglegheit til å medverke og oppleve at dei blir lytta til i skolekvardagen og at dei kan påverke det som gjeld dei.

Ansvar: Læraren har eit hovudansvar for kvaliteten på undervisning er god.

Samspel: Undervisninga skjer i samspel mellom elevar og lærar. Det er difor naturleg å rette søkjelyset på samspelet mellom elevar og lærar når elevar ikkje er fornøgde med undervisninga.

Identifisering: Det er ikkje mogleg å klage anonymt på undervisning.

Klagebehandling: Avdelingsleiar på utdanningsprogrammet der eleven(-ane) går er ansvarleg for å behandle klaga. (Den som er personalansvarleg for den aktuelle læraren) Det skal skrivast referat frå klagebehandling.

Retningslinjer

1. Elevar som har noko å utsetje på undervisninga i eit fag , skal først ta dette opp med læraren på ein seriøs og konstruktiv måte. Om klaga er på vegne av fleire elevar, skal den tillitsvalde eleven, saman med ein annan elev, ta saka opp med lærar.

Å vere konstruktiv betyr at ein samtidig med å ta opp det som ikkje er bra, kjem med forslag til kva som kan gjere situasjonen betre.

2. Om eleven ikkje ønsker å ta opp klaga direkte med faglærar kan eleven ta saka opp med avdelingsleiar.

3. Om ikkje saka vert løyst etter at eleven har tatt opp saka med læraren, skal klaga utformast skriftleg og leverast til avdelingsleiar. Når elevar går til avdelingsleiar med ei klage, skal det alltid avklarast om punkt 1 er oppfylt. Avdelingsleiar kan og skrive ned og referere dersom klaga er levert munnleg. Eleven skal godkjenne referat ved å signere. Avdelingsleiar kan bidra til at eleven(-ane) får snakka med lærar og kan også delta i samtalen om lærar og/eller eleven har ønske om det.
4. I den skriftlege klaga/referat frå avdelingsleiar skal følgjande inngå:
- Kven som har levert klaga
 - Kva klaga går ut på
 - Kva som er gjort for å betre situasjonen
 - Forslag til kva både elevar og lærar kan gjere for at undervisninga blir betre.



Referat skal arkiverast i gjeldande sakssystem.

5. Avdelingsleiar snakkar med faglærar så snart som råd og diskuterer om korleis saka skal handterast. Normal vil dette vere alternativa:
- Lærar, elevar (eksempelvis tillitselev der klaga kjem frå fleire elevar) og avdelingsleiar har eit møte for å bli einige om tiltak som kan vere egna for å løyse situasjonen.
 - Lærar tar opp saka med elevane og ein blir einige om tiltak. Avdelingsleiar kan delta om det er ønskeleg eller om avdelingsleiar sjølv meiner det er viktig.



Tiltaksplan utarbeidast med fristar for oppfølging og ansvar. Arkiverast i gjeldande sakssystem.

6. Innan 6 veker etter kommuniserte tiltak skal avdelingsleiar:
- Ha møte med eleven (-ane) som har klaga
 - Ha møte med lærar som er påklaga
 - Eventuelt supplere med eit fellesmøte der både eleven (-ane) og lærar er til stades.



Referat skal skrivast og arkiverast i gjeldande arkivsystem.

7. Kontaktlærer si rolle i klagebehandlingen:

Kontaktlærer har inga rolle i klagebehandlingen. Kontaktlærer skal ikkje ta i mot og vidarese klagen til avdelingsleiar. Om eleven oppsøker kontaktlærer for klage på undervisningssituasjonen i eit/fleire fag, skal kontaktlærer vise til retningslinjene for klagebehandling.

8. Om saksbehandlingen i samsvar med denne rettleiaren ikkje fører fram skal rektor informerast skriftleg.

- Rektor gir skriftleg informasjon til lærar om klaga og vidare arbeid i saka.
- Rektor gjennomfører samtale med partane snarast mogleg og *seinast innan ei veke* etter at rektor vart kjent med informasjonen. Lærar kan ta med seg tillitsvald eller ein anna person i samtale med rektor.
- Det utarbeidast eit endeleg løysingsforslag med tiltak, ansvar og tidsperspektiv i samråd med dei involverte. Partane får informasjon om tiltaka.
- Avdelingsleiar har ansvar for å følgje opp og evaluere tiltaka. Om noko ikkje fungerer må tiltaka supplerast/endrast.

I høve kor føresette klagar på vegne av eleven skal avdelingsleiar følgje opp og handtere klaga i samsvar med denne rettleiaren.

