

# RUTINER FOR BEHANDLING AV KLAGER PÅ OPPLÆRINGEN

## 1 Innledning

*Disse rutinene gjelder behandling av klage fra elev/foresatt på skolens organisering og gjennomføring av opplæringen*

## 2 Overordnet prinsipp

*Alle klager søkes løst på lavest mulig nivå*

## 3 Formålet med rutinene

*Formålet med rutinene er å*

- *skape aksept og rom for at slike saker kan tas opp*
- *sikre en løsningsorientert dialog*
- *gi elever og ansatte trygghet og forutsigbarhet i slike saker*
- *finne gode løsninger som gir økt trivsel og trygghet og dermed bedre læringsmiljø*
- *bidra til å sikre lik behandling av klagesaker, uavhengig av skole*

## 4 Generelt om saker som angår det psykososiale miljøet

Rutinene beskriver hvordan elever/foresatte kan gå frem ved klage på opplæringen, jf Opplæringslovens § 9a-3:

*"Skolen skal aktivt og systematisk arbeide for å fremje eit godt psykososialt miljø, der den enkelte eleven kan oppleve tryggleik og sosialt tilhør.*

*Dersom nokon som er tilsett ved skolen får kunnskap eller mistanke om at ein elev blir utsett for krenkjande ord eller handlingar som mobbing, diskriminering, vald eller rasisme, skal vedkommande snarast undersøkje saka og varsle skoleleiinga, og dersom det er nødvendig og mogleg, sjølv gripe direkte inn.*

*Dersom ein elev eller forelder ber om tiltak som vedkjem det psykososiale miljøet, deriblant tiltak mot krenkjande åtferd som mobbing, diskriminering, vald eller rasisme, skal skolen snarast mogleg behandle saka etter reglane om enkeltvedtak i forvaltningslova. Om skolen ikkje innan rimeleg tid har teke stilling til saka, vil det likevel kunne klagast etter føresegnene i forvaltningslova som om det var gjort enkeltvedtak."*

## RUTINER FOR BEHANDLING AV KLAGER PÅ OPPLÆRINGEN

(brukes sammen med punktene på forrige side)

<b>Trinn 1: Som hovedprinsipp skal en klage tas opp med den klagen gjelder. Klagen kan fremsettes muntlig eller skriftlig</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dersom en klage ikke løses på laveste nivå, trer rutinene for klagebehandling inn</li><li>• Saken løftes til trinn 2</li></ul>
<b>Trinn 2: Elev/foresatt/tillitselev søker råd hos rektor eller avdelingsleder for å få hjelp</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Det må avklares om det er en klasse, gruppe eller enkeltelev som står bak klagen</li><li>• Rektor eller avdelingsleder hjelper til med å løse saken</li><li>• Hvis saken ikke løses, og klagen har vært muntlig, kan det fremsettes en formell skriftlig klage. Skolen skal om nødvendig hjelpe til med å sette opp klagen</li><li>• En skriftlig klage skal<ul style="list-style-type: none"><li>- nevne det forholdet/vedtaket som det klages over</li><li>- nevne de grunner klagen støtter seg til</li><li>- nevne endring som ønskes</li><li>- være undertegnet av klager eller hans/hennes fullmektig</li></ul></li></ul>
<b>Trinn 3: Den formelle skriftlige klagen går til rektor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rektor har et ansvar for å formidle klagen til den det gjelder så snart som mulig. Rektor setter seg godt inn i alle sider av saken, behandler klagen så snart som mulig og fatter vedtak i saken etter gjeldende regler, bl.a. opplæringslovens §9a-3 og reglene for enkeltvedtak i forvaltningsloven</li><li>• Rektors beslutning om tiltak er å anse som enkeltvedtak, jf fvl §2, og må arkiveres. Beslutningen må også tilfredsstillende forvaltningslovens krav til skriftlighet, begrunnelse og underretning til partene, jf fvl kap V, §§24, 25 og 27</li><li>• Elever og foresatte har klageadgang dersom skolen ikke fatter vedtak om tiltak i saken innen rimelig tid</li></ul>
<b>Trinn 4: Klagen går til fylkesmannen, skriftlig klage</b>
<p>Fylkesmannen er endelig klageinstans for enkeltvedtak etter forvaltningsloven. Det kan klages på vedtak man synes er urimelige i forhold til fysiske og psykososiale miljøforhold, jf opplæringslovens §15-2, annet ledd. Klagefristen er 3 uker, og klagen stiles til Fylkesmannen i Sør-Trøndelag og sendes til skolen, som videresender den til fylkesmannen. Skolen sender kopi av klagesaken til Fylkesrådmannen i Sør-Trøndelag</p>

