

Rregullat për trajtimin e ankesave

Sistemi arsimor në bashkinë Burlöv (*kopshti, grupi i lojërave, klasa parashkollore, kujdestarët e fëmijëve, shkollat e detyrueshme, qendrat e aktiviteteve të kohës së lirë, shkollat e mesme, arsimi special për të rriturit, arsimi publik për të rriturit dhe kursi i gjuhës suedeze për imigrantët (SFI).*) i shikon ankesat si një mundësi për të përmirësuar veprimet tona. Të gjitha ankesat do të trajtohen në përputhje me një rregull të përbashkët dhe personi që ka bërë ankesën do të marrë përgjigje brenda dy javësh. Në planin afatgjatë, ne mendojmë se ekziston një mundësi që rregullat e përbashkëta të lehtësojnë ndjekjen e ankesave dhe statistikave, të cilat ne mund t'i përdorim për të përmirësuar cilësinë e veprimeve tona.

Qëllimi i trajtimit të ankesave është:

- forcimi i ndikimit të përdoruesit
- rritja e dialogut me përdoruesin
- lehtësimi i korrigjimit të shpejtë dhe të thjeshtë të defekteve që mund të ekzistojnë në veprimet tona
- rritja e kredibilitetit dhe e ligjshmërisë së veprimeve tona nëpërmjet demonstrimit të vlerësimit serioz të pikëpamjeve të përdoruesit
- rritja e kuptimit të cilësisë brenda kopshteve dhe shkollave në bashkinë e Burlöv.

Për të paraqitur ankesën tuaj, ju mund të zgjidhni të komunikoni direkt me personin përkatës ose, si alternativë, mund të përdorni formularin nën titullin "Handling of Complaints" (Trajtimi i ankesave) në faqen e internetit të departamentit të bashkisë.

Trajtimi i ankesave

Nëse ju si nxënës, prind ose anëtar i stafit, keni një ankesë rreth një fushe veprimi dhe/ose ndaj një anëtari të stafit, veproni sipas hapave të mëposhtëm.

Hapi 1

Në shkollën/kopshtin tonë, ne ju inkurajojmë që të gjitha ankesat për veprimet ose për stafin e tij, fillimisht t'i diskutoni drejtpërdrejt me atë anëtar të stafit. Ankesa juaj do të dokumentohet nga mësuesi që e merr atë.



Hapi 2

Nëse vazhdoni të keni ankesa pas kontaktit që keni pasur me stafin e shkollës, jeni të lutur të kontaktoni me drejtorin përgjegjës për shkollën ose kopshtin. Kjo vlen gjithashtu edhe kur, për çfarëdolloj arsyeje, nuk dëshironi ta takoni vetë personin përkatës. Drejtori i shkollës/kopshtit do ta dokumentojë ankesën tuaj dhe më pas ky anëtar i stafit do të kontaktohet për të marrë pikëpamjen e tij/saj për këtë çështje.

Drejtori i shkollës/kopshtit do të organizojë një takim me ju dhe me këtë anëtar të stafit. Mund të marrin pjesë gjithashtu edhe persona të tjerë mbështetës, nëse nevojitet. Këta mund të jenë pjesë e stafit të një organizmi për shëndetin e fëmijëve, nga shërbimet sociale ose nga shërbimet tona të arsimimit.

I gjithë takimi dokumentohet dhe, nëse nevojitet, përgatitet një plan veprimi. Plani i veprimit nënshkruhet nga pjesëmarrësit në takim.

Drejtori i shkollës/kopshtit është përgjegjës për të garantuar që takimi i radhës të bëhet brenda një muaji. Edhe kjo bisedë dokumentohet gjithashtu.

Hapi 3

Autoriteti përgjegjës (Komiteti për Arsimin dhe Fëmijën në bashkinë e Burlöv) mban përgjegjësi lokale për shkollat e detyrueshme, kopshtet dhe arsimin e të rriturve. Nëse lindin probleme që nuk mund të zgjidhet ndërmjet jush, stafit dhe drejtuesve të shkollës, atëherë ju mund t'i drejtoheni autoritetit përgjegjës.

Utbildnings- och kulturförvaltningen i Burlöv - Shërbimet për Kulturën dhe Arsimin në bashkinë e Burlöv

Brenda dhjetë ditëve ju do të merrni një përgjigje nga shërbimet për arsimin. Nëse kreu i shërbimeve për arsimin kërkon një takim me palët e përfshira, edhe kjo bisedë do të dokumentohet.

Hapi 4

Si alternativë të fundit, ju keni mundësinë t'i drejtoheni Inspektoratit Suedez të Shkollave. www.skolinspektionen.se

Rutin för klagomål fastställd
BUN 2012-04-17, § 38 (BUN 2012/62)

Dokument reviderat 2016-08-11
Ärende nr UKN/2016:413-609

