

Skolchefs/rektors PM (på uppdrag av styrelsen)

Huvudmannens klagomålshantering/Submitting a Complaint *Tora Vega SFI och/and Tora Vega Gymnasiet*

Revidering 2024-08-19 av:

Eduardo Gran Villanueva Contreras, skolchef/rektor och Loyal Ghajraoui, SFI-rektor

Bearbetad av: Skolledningen

For English, please see below

Enligt våra styrdokument för folkhögskolan och skollagen (kap. 4 §8) för SFI och gymnasieskolan har huvudmannen ett ansvar för att ha skriftliga rutiner kring klagomålshantering. Nedan beskrivs rutinerna för Tora Vega Folkhögskola (gäller även våra verksamheter såsom SFI, Tora Vega Akademi och Tora Vega Gymnasiet).

Hantering av klagomål

Vi på Tora Vega Folkhögskola arbetar aktivt för att hela tiden utveckla och förbättra vår verksamhet. Vår målsättning är att ge en utbildning av hög kvalitet och en positiv studietid för alla våra deltagare. För att kunna göra vårt arbete på bästa sätt är din feedback viktig. Om du har ett klagomål vill vi gärna att du meddelar detta, se nedan för se hur du ska gå till väga.

Lämna klagomål till skolan

1. Vänd dig först till din mentor (inom Allmän kurs eller yrkesutbildningar kan du även samtala med **förstapedagogen**). Mentorn ska alltid dokumentera ditt klagomål och vid behov vidarebefordra klagomålet till skolchef/rektor eller till SFI rektor som startar en utredning. Vi kommer alltid att bekräfta ditt klagomål och återkoppla hur det hanteras samt eventuella åtgärder.
2. Om mentorn inte kan lösa problemet kan du vända dig direkt till Skolchef/rektor eller SFI rektor med ditt klagomål skriftligt via mail - klaga@toravega.se

Lämna klagomål till Huvudman

- På uppdrag av skolans styrelse tar Skolchef/rektor emot och utreder klagomålen skyndsamt
- Styrelsen får informationen och underlag om klagomålen och om klagomålsutredningen

Om du inte är nöjd med hur skolan hanterar ditt klagomål kan du vända dig direkt till skolans styrelse styrelsen@toravega.se

Following our policy documents for The Folhögskola and the Swedish Education Act (chapter 4, section 8) for SFI and upper secondary school, the governing body (huvudman) is responsible for having written procedures for handling complaints. The procedures for Tora Vega Folkhögskola are outlined below.

Skolchefs/rektors PM (på uppdrag av styrelsen)

Huvudmannens klagomålshantering/Submitting a Complaint *Tora Vega SFI och/and Tora Vega Gymnasiet*

Revidering 2024-08-19 av:
Eduardo Gran Villanueva Contreras, skolchef/rektor och Layal Ghajraoui, SFI-rektor
Bearbetad av: Skolledningen

Submitting a Complaint

At Tora Vega Folkhögskola we are committed to continuously developing and improving. Our goal is to provide high-quality education and ensure a positive learning experience for all our students, to help us achieve this your feedback is essential. If you have a complaint please follow the procedures outlined below.

Submitting a Complaint to the School

1. Start by contacting your mentor with your complaint (For General courses and vocational training programs, you may also speak with the lead teacher). Your mentor is responsible for documenting your complaint and, if necessary, forwarding it to the school director/principal or the SFI principal. We will always confirm your complaint and provide feedback on how it is handled, and potential actions taken.
2. If your mentor cannot solve the problem, you can contact the school director/principal or the SFI principal directly with your complaint via email at, klaga@toravega.se

Submitting a Complaint to the Management Board

- The school director/principal is responsible for promptly receiving and investigating complaints on behalf of the management board. The board will be informed and provided with relevant details regarding the complaint and the investigation.
- If you are not satisfied with how the school has handled your complaint directly contact the school's board at styrelsen@toravega.se