



Rutiner för synpunkt/klagomålshantering

Enligt skollagen 4 kap. 8 § är alla som driver en skola skyldiga att ta emot och behandla klagomål. Detta gäller både kommunala och fristående huvudmän samt även för hela skolväsendet.

Klagomål kan ske skriftligt eller muntligt.

Hantering av inkomna klagomål

Den som tar emot ett klagomål ska alltid erbjuda en blankett där vederbörande skriftligen kan framföra sitt klagomål.

Enklare frågor/klagomål ska om möjligt besvaras direkt.

Om klagomålet inte besvaras direkt, har mottagaren ansvar för att klagomålet lämnas vidare till ansvarig som kan utreda och åtgärda klagomålet. Alla klagomål dokumenteras.

Om en person är missnöjd med hur klagomålet hanterats kan vederbörande vända sig till Skolinspektionen. <http://www.skolinspektionen.se>

Organisation

1. Klagomål/synpunkter framförs till personal, muntligen eller skriftligen.
2. Skriftliga klagomål/synpunkter läggs i "postrullen" som är uppsatt i hallen. (blankett "synpunkt/klagomål" finns att ladda ner/skriva ut på hemsidan)
3. Om man är missnöjd med hanteringen av sitt ärende, eller av annan anledning inte vill framföra synpunkterna direkt till berörd personal finns det möjlighet att direkt vända sig till förskolechef/ordförande som då utreder klagomålet.

Registrering

Personal som mottagit klagomålet lämnar dokumentationen till förskolechefen eller ordförande för vidare hantering.

Uppföljning av klagomål

Återkoppling på klagomålet/synpunkten ska ske inom 14 arbetsdagar, under förutsättning att kontaktuppgifter lämnats.