

# Rutiner för hantering av klagomål på Hällebergsskolan

## Information till alla berörda

Alla vårdnadshavare, elever och personal ska informeras om nedanstående rutiner för hantering av klagomål och synpunkter. Denna information ska finnas med i det läsårshäfte som delas ut till vårdnadshavare vid läsårsstarten.

## Hantering av klagomål och synpunkter

Tillsammans med elever och vårdnadshavare kan vi utveckla och förbättra vår verksamhet och öka elevernas ansvarstagande för sin utbildning. Klagomål är viktiga för skolan och uppfattas inte negativt. De ger skolan en möjlighet att t.ex. ändra rutiner, utveckla processer eller förbättra informationen. Därför ska det finnas tydliga rutiner för hur klagomål lämnas och hanteras av skolan. Det är också ett krav på skolan enligt 4 kapitlet 8 § skollagen som säger "Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt."

## Skolans förhållningssätt

Klagomål och synpunkter ska alltid tas på allvar och hanteras utan dröjsmål. Samtliga medarbetares förhållningssätt ska präglas av

- ett gott bemötande
- att ge god information som skapar realistiska förväntningar
- att klagomål och synpunkter välkomnas, både muntliga och skriftliga
- att alla klagomål och synpunkter ger möjlighet till förbättringar
- en snabb återkoppling

## Kontakta ansvarig lärare/personal först

Om du som elev eller vårdnadshavare anser att något inte motsvarar dina förväntningar kontaktar du först den person som ditt klagomål berör. Ofta kan saker åtgärdas direkt. Om du upplever att du inte får den hjälp du behöver eller att problemet och missnöjet finns kvar så vill vi att du kontaktar rektorn. Rektorn har möjlighet att besluta om olika åtgärder.

## **Skriftligt klagomål**

Om du trots ovanstående kontakter fortfarande är missnöjd kan du lämna ett skriftligt klagomål till skolan. Ditt skriftliga klagomål kommer att dokumenteras och utredas. Inom 3 dagar kommer du, under förutsättning att klagomålet inte lämnas anonymt, att få en bekräftelse på att klagomålet har tagits emot. Skriftligt svar lämnas när utredningen är klar, dock senast inom 14 dagar.

## **Kortfattat**

1. Kontakta först personalen som berörs.
2. Om du inte är nöjd med personalens hantering av ärendet, så kontakta rektorn.
3. Om du inte är nöjd med rektors hantering skriver du ett skriftligt klagomål, som lämnas/skickas till skolan.
4. Bekräftelse på skolans mottagande av klagomålet lämnas och klagomålet utreds.
5. Skriftligt svar lämnas inom 14 dagar från det skolan mottagit skrivelsen.
6. Är du inte nöjd med skolledningens/huvudmannens hantering av ärendet kan du vända dig till Skolinspektionen, som är tillsynsmyndighet för skola och barnomsorg.

*Gustaf Alenklint, rektor*