

## Blankett för klagomål/oro

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på förskolan vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet.

### *Hur lång tid tar det innan jag får svar?*

Inom 10 arbetsdagar skall rektor ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar på oss att utreda klagomålet meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

### *Vad händer med klagomålet?*

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.

**Beskriv ditt klagomål/dina synpunkter - det går bra att skriva på baksidan om utrymmet inte räcker till.**

Ort och datum
Underskrift

**Åtgärd (ifylls av rektor)**

Ort och datum
Underskrift

## **Rutiner vid klagomålshantering - information till barn, vårdnadshavare och andra berörda**

Huvudmannen ska enligt skollagen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda synpunkter och klagomål kring utbildningen. Följande rutiner gäller då barn, elev eller vårdnadshavare är missnöjd med utbildningen.

Nedanstående punkter, punkt 1-4, ska ses som en stegrande åtgärdstrappa. Vänd dig i första hand till den person, enhet eller avdelning där klagomålet hör hemma. Klagomål kan framföras muntligt eller skriftligt.

### **Till följande vänder du dig om du vill framföra klagomål:**

1. Till berörd personal/pedagog
2. Till rektor
3. Till styrelsen
4. Till förvaltningschefen på social- och utbildningsförvaltningen

### **Så här kan du lämna dina synpunkter:**

Använd ovanstående blankett om du önskar klaga. Blanketten kan du skriva ut och lämna i brevlådan, maila eller lämna över personligen. Om klagomålet kommer in anonymt så behandlas det som icke-anonyma klagomål men avsändaren har då inte möjlighet att få direkt återkoppling.

Vill du inte använda den färdiga blanketten går det bra att framföra synpunkterna på något annat sätt, t ex personligen, genom brev, e-post, SMS eller telefon etc.

### **Så här hanteras ditt ärende när du skickat in eller lämnat dina klagomål:**

Alla klagomål ska besvaras inom tio arbetsdagar räknat från att klagomålet inkommit. Enklare frågor/klagomål ska om möjligt besvaras direkt.

Alla skriftliga synpunkter som inkommer registreras och redovisas för styrelse.

Om den klagande framför klagomål muntligt ska den som tar emot samtalen skriva ner vad saken gäller och registrera klagomålsanmälan, anteckningarna dateras. Om den klagande vill skickas en kopia på handlingen till den klagande.

### **Om du inte är nöjd med hanteringen av dina klagomål kan du göra anmälan till myndigheter**

Enligt 4 kap. 8 § i skollagen ska det finnas rutiner för klagomål:

”Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt”

Om man inte är nöjd med de åtgärder som eventuellt vidtas med anledning av klagomålet kan en anmälan göras till Skolinspektionen eller Barn- och elevombudsmannen (BEO).

Detta ska göras skriftligen via [www.skolinspektionen.se](http://www.skolinspektionen.se) eller via vanligt brev.

### **Tänk på att din anmälan är en allmän handling**

En skriftlig klagomålsanmälan är en allmän handling, där hela eller delar av innehållet kan vara offentligt vilket innebär att om någon begär att få ta del av uppgifter måste myndigheten lämna ut dessa. Det räcker inte med att du begär att klagomålsanmälan inte ska vara offentlig, det krävs att kommunen har laglig grund att sekretessbelägga vissa uppgifter. Uppgifterna hanteras i enlighet med bestämmelserna i Personuppgiftslagen (PUL).