

# Rutiner för klagomål eller synpunkter

Tillsammans med eleverna och vårdnadshavarna kan vi utveckla och förbättra vår verksamhet och öka elevernas ansvarstagande för sin utbildning. Klagomål är viktiga för skolan och uppfattas inte negativt, det ger skolan en möjlighet att tex 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."

## 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. Du kan också vända dig till din/elevens mentor. 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. Du ska använda blanketten "Blankett för klagomål eller synpunkter" som finns på SchoolSoft (under filer och länkar). Blanketten lämnas till rektor eller skickas med post till Grundskolan Metapontum, Stora mans väg 11C, 125 59 Älvsjö, alternativt per e-post till [info@metapontum.se](mailto:info@metapontum.se). Ditt skriftliga klagomål kommer att dokumenteras och utredas av skolledningen eller annan person som skolans huvudman anser lämplig. Inom 7 dagar kommer du, under förutsättning att klagomålet inte lämnas anonymt, att få en bekräftelse att klagomålet har tagits emot. Skriftligt svar lämnas när utredningen är klar, dock inom 14 dagar.

## Korrfattat

1. Kontakta först personalen som berörs, om du inte får hjälp gå vidare.
2. Kontakta din mentor, om du inte är nöjd gå vidare.
3. Prata med rektorn, om du inte är nöjd skriver du ett skriftligt klagomål.
4. Det skriftliga klagomålet lämnas/skickas till skolan.
5. Klagomålet utreds och bekräftelse lämnas
6. Skriftligt svar lämnas.

## Blankett för klagomål eller synpunkter

Uppgifter om dig som anmäler

Namn	
Telefon	E-postadress

Din roll i förhållande till skolan:

- Vårdnadshavare till eleven: \_\_\_\_\_ årskurs: \_\_\_\_\_
- Extern person, beskriv hur: \_\_\_\_\_

Beskriv ditt klagomål/dina synpunkter:

--

fortsätt på baksidan av papperet vid behov

Har du redan varit i kontakt med någon på skolan i detta ärende? I så fall:

- Rektor eller biträdande rektor, namn: \_\_\_\_\_
- Övrig personal, namn: \_\_\_\_\_

Underskrift

Ort och datum	Namnteckning
---------------	--------------

Blanketten skickas till nedanstående adress eller e-postadress.

För skolans dokumentation/ anteckningar:

Inkom datum	Mottogs av
Svar datum	Svar givits av