

## Rutiner för klagomål eller synpunkter

Tillsammans med eleverna och vårdnadshavarna kan vi utveckla och förbättra vår verksamhet. Klagomål är viktiga för skolan och uppfattas som något positivt, eftersom det ger skolan en möjlighet att tex ändra sina rutiner, utveckla processer eller förbättra informationen. Därför är skolans ambition att det ska finnas tydliga rutiner för hur klagomål lämnas och hur klagomålen sedan hanteras av skolan.

Det är också ett krav på skolan enligt 4 kapitlet 8 § skollagen (2010:800) som anger att " Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal."

### Kontakta ansvarig lärare/personal först

Om du som elev eller vårdnadshavare eller övrig anser att något inte motsvarar dina förväntningar rekommenderar vi att du först kontakta 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 rekommenderar vi att du kontakta rektorn. Rektorn har möjlighet att besluta om olika åtgärder.

### Skriftligt klagomål

Om du vill kan du vända dig direkt till huvudmannen. Hit vänder du dig också om du inte är nöjd med hur ditt klagomål hanterats av personal eller rektor. För att lämna ett klagomål till huvudmannens klagomålshantering önskar vi att du använder 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 lämnats anonymt, att få en bekräftelse att klagomålet har tagits emot. Skriftligt svar lämnas när utredningen är klar, dock senast inom 14 dagar.

### Kortfattat

1. Kontakta helst personalen som berörs först, om du inte får hjälp gå vidare.
2. Kontakta gärna din/elevens mentor, om du inte är nöjd gå vidare.
3. Prata gärna med rektorn, om du inte är nöjd lämnar du ett skriftligt klagomål.
4. Det skriftliga klagomålet lämnas/skickas till skolan.
5. Skolan lämnar bekräftelse på att klagomålet kommit in.
6. Klagomålet utreds.
7. Skriftlig återkoppling lämnas till den som framfört klagomålet.

## Blankett för klagomål eller synpunkter

Namn:	
Telefon:	Epostadress:

Din roll i förhållande till skolan:

Vårdnadshavare till eleven: \_\_\_\_\_ årskurs: \_\_\_\_\_

Extern person, beskriv hur: \_\_\_\_\_

Beskriv ditt klagomål/dina synpunkter:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Fortsätt på baksidan av pappret 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