



Christinaskolan



## KLAGOMÅLSHANTERING

Christinaskolans rutiner för hantering av klagomål

Enligt 4 kap. 8 paragrafen i Skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det är upp till varje huvudman att själv bestämma hur hanteringen av dessa klagomål ska organiseras och hur information om klagomålshanteringen ska lämnas. Dessa rutiner ska vara skriftliga så att alla kan se hur hanteringen går till. De ska även innehålla en intern ansvarsfördelning som bl. a. visar vem som har ansvaret för att ta emot inkomna klagomål.

Huvudmannen, Lidingö Skola AB, har därför ålagt Christinaskolans rektor att rutiner enligt följande finns:

1) Samtliga vårdnadshavare och elever ska informeras om hur de ska göra för att framföra klagomål på verksamheten vid ordinarie föräldramöten, klassråd, samt på skolans intranät och hemsida.

2) Rutiner för hanteringen, samt särskild blankett för klagomål, ska finnas formulerade och nedskrivna i dokument i pappersform på skolans expedition och personalrum samt i digital form på skolans intranät.

3) Följande övergripande instruktioner ska ingå i informationen för att ge och ta emot klagomål: I syfte att utveckla och förbättra verksamheterna är det angeläget att klagomål kommuniceras med de inblandade. Första steget bör därför alltid vara att framföra klagomålet till den det berör i nära anslutning till den händelse som lett till klagomålet.

Går inte det ska man vända sig till den närmast ansvarige ovanför den berörda. Tex rektorn eller föreståndaren.

Är man ändå inte nöjd, eller gäller klagomålet hela skolan, rektors tjänsteutövning eller annan del av verksamheten ska man vända sig till huvudmannen, Lidingö Skola AB.

Slutligen finns möjligheten att anmäla sitt klagomål till skolverket/skolinspektionen/BEO.

Den som tar emot ett muntligt klagomål ska om så bedöms nödvändigt skriva ned klagomålet/ge den som framför klagomålet en blankett för ifyllande. Om det kom via e-post svara att man fått det och återkommer snarast möjligt.

Om det går- bemöt direkt med en möjlig åtgärd eller ett motiverat svar. Mottagaren pratar med den person klagomålet berör eller dennes arbetsledare.

Klagomål mot en själv- samråda med lämplig kollega/arbetsgrupp/arbetsledare före svar/åtgärd. Vid mer komplicerade/allvarliga fall, diskutera med rektor och/eller annan lämplig person t ex skolsköterska.

I sådana, mer allvarliga, fall kontaktar rektor den som framfört klagomålet för vidare samtal. Alla klagomål ska hanteras, och återkoppling ske till den som framförde klagomålet, normalt inom 3 veckor.

Alla klagomål som involverar ett brott ska polisanmälas.

### Dokumentation

I de fall skriftlig information och hantering finns ska denna lämnas till rektor för arkivering. Huvudmannen kommer regelbundet att, från rektor, begära in rapporter om vilka klagomål som framkommit samt om rutinerna för insamlande, hantering, utredande och åtgärdande av klagomål fungerar på ett tillfredsställande sätt. Detta underlag ska sedan ingå i arbetet med utvecklingen av verksamheten på huvudmannanivå såväl som på enhetsnivå.



**Christinaskolan**

## Blankett för klagomål på utbildningen vid Christinaskolan

Skriv ned ditt klagomål nedan. Lämnas sedan till rektor eller biträdande rektor.

|               |  |
|---------------|--|
| Datum         |  |
| Ditt namn     |  |
| E-post        |  |
| Telefonnummer |  |

(ange vilken del av verksamheten du skriver om)