

<b>BESÖKSADRESS</b>	Mejerigatan 3
<b>TELEFON</b>	042-458 50 00
<b>E-POST</b>	info@bjuv.se
<b>WEBBPLATS</b>	www.bjuv.se

## Rutin för klagomåls- och synpunktshantering

Klagomål och synpunkter är en del av vårt kvalitetssäkringsarbete. Genom att positivt ta emot synpunkter och hantera dem på ett bra sätt skapar vi förutsättningar för att förbättra verksamheten.

Föräldrar, barn och elever kan lämna klagomål och synpunkter och kan göra det skriftligt eller muntligt. I de fall då informationen lämnas muntligt säkerställer mottagande personal att det är ett klagomål och/eller synpunkt och informerar om den skriftliga blanketten. Vi informerar om vikten av att blanketten fylls i för att rätt information ska föras vidare och återkoppling ska ske av den som blir ansvarig för åtgärderna. Vi stöttar och hjälper den som har behov av hjälp med att fylla i blanketten.

### Information

- Alla barn, elever och föräldrar ska informeras i samband med läsårsstart hur och var man kan lämna sina klagomål och/eller synpunkter. Informationen skickas hem till vårdnadshavare och publiceras på Infomentor.
- Rektor ansvarar för att skicka ut påminnelse till vårdnadshavare om rutinen för klagomåls- och synpunktshantering. Påminnelsen läggs ut var tredje månad i Infomentor.
- Information om rutinen för klagomåls- och synpunktshantering finns på kommunens hemsida under fliken "Barn och utbildning". På sidan finns information om hur man gör samt länk till e-tjänst eller en blankett.
- Rektor ger information till vårdnadshavare om rutinen för klagomåls- och synpunktshantering vid samtliga föräldramöten.
- Rektor ansvarar för att personal informeras om rutinen för klagomåls- och synpunktshantering på APT minst två gånger per år.
- Rektor ansvarar för att alla nyanställda får information om rutinen klagomåls- och synpunktshantering.

### Hur

På hemsidan, under rubriken "klagomål och synpunkter inom förskola och skola", finns en blankett där alla som har ett klagomål eller synpunkt på verksamheten kan fylla i. På hemsidan finns också en länk till en e-tjänst med samma syfte. I blanketten finns det stöd för att formulera sitt klagomål. Blanketten finns på samma sida som den beskrivande text kring hur ett ärende hanteras.

## **Återkoppling**

Alla klagomål ska bekräftas att de mottagits till den som lämnat in det inom fem arbetsdagar. Inom 10 arbetsdagar ska en återkoppling i ärendet ske med en beskrivning av hur ärendet har hanterats/ska hanteras.

## **Ansvarsfördelning**

Den som klagomålet lämnas till blir ansvarig för ärendet. Lämnas klagomålet till en personal på skolan eller förskolan ska det lämnas vidare till rektor. Om klagomålet lämnas till personal på utbildningsförvaltningen (huvudman) görs en bedömning om det ska hanteras av huvudman eller av verksamheten. Om ärendet ska hanteras av verksamheten skickas det vidare till rektor.

## **Uppföljning**

Rektor följer upp och analyserar samtliga klagomål för enheten genom sitt systematiska kvalitetsarbete. Rektor rapporterar klagomål och synpunkter varje kvartal till verksamhetschef (huvudman). Rapporteringen sker via Google drive- Klagomål och synpunkter. Huvudmannen gör sedan en sammanställning och analys av de klagomål som har kommit in.

## **Lagstöd**

Av 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) följer 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.

