



Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering på Mikaeliskolan.

Så här kan du lämna in dina synpunkter. Vi rekommenderar att ni framför era synpunkter till i första hand - A berörd personal därefter B...

A berörd personal

B klassläraren för eleven

C rektor för Mikaeliskolan

D Stiftelserådets ordförande

Anmälaren får vara anonym. Om anmälaren önskar ett personligt svar måste kontaktuppgifter fyllas i.

Alla skriftliga synpunkter som inkommer kommer även att registreras, sammanställas och gås igenom vid varje läsårsslut.

Gång för klagomålshantering.

1. Klagomål/ synpunkter inkommer genom telefonsamtal, mail, personliga besök m m.

Vi ser helst att ni använder blanketten för klagomål. Klagomål som är av verksamhetskaraktär behöver inte dokumenteras om det kan klaras ut direkt. När det gäller klagomål från elever gentemot vuxen skall detta dokumenteras av rektor eller biträdande skolledare och en skriftlig utredning göras. Rektor eller av rektor utsedd person håller samtal med den vuxne och gör uppföljning med berörda elever. Om behov finns kopplas Stiftelserådet in.

2. Registrering/ diarietföring

Mottagaren av klagomålet ansvarar för registrering av inkomna ärenden om ärendet skall diarietföras.

3. Kommunikation

Mottagare informerar rektor. Anmälaren får inom en vecka bekräftelse på att synpunkterna nått rektor och att utredning skall göras om anmälaren så önskar.

4. Ansvarig handläggare

Inom skolan är det alltid rektor eller den av rektor utsedd person som är ansvarig handläggare när det gäller klagomål.

5. Uppföljning och dokumentation

Handläggaren, d v s rektor eller den av rektor utsedd person, ansvarar för att den skriftliga utredningen diarieförs.

6. Utvärdering

Rektor/ biträdande skolledare och kollegium analyserar rutinerna varje år och formulerar eventuella förslag till förändringar och förbättringar.

Enligt 4 kap 8§ i skollagen skall det finnas rutiner för klagomål "Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutiner ska lämnas på lämpligt sätt."



Blankett för synpunkter och klagomål på utbildningen.

Datum:_____

**Synpunkt/
klagomål:**_____

**Förslag till
åtgärder:**_____

Mina kontaktuppgifter, frivilligt. Uppgiftslämnaren får vara anonym men kan då inte få personlig uppföljning av ärendet:

namn:_____

telefonnummer:_____

epost:_____

Lämnades till (markera tydligt) -

A Berörd personal

B Klasslärare

C Rektor

D Stiftelserådets ordförande



Åtgärder till förbättring

Återkoppling gjord till den som lämnade synpunkter/klagomål: Ja/Nej Om nej, varför?

Ärendet avslutat

_____ Datum

_____ Namn