

Enligt skollagen ska alla skolor ha

RUTINER FÖR HANTERING AV KLAGOMÅL

Synpunkter på utbildningen

Tala alltid först med berörd personal

Då elever eller vårdnadshavare har synpunkter på utbildningen är första steget alltid att ta upp dessa med berörd personal. Då vår skola är liten och frågor kan gälla generellt eller för flera grupper kan det ibland vara relevant att ta upp det direkt med rektor/förskolechef, eller biträdande rektor. Vår strävan är att de allra flesta synpunkter ska kunna hanteras genom samtal och diskussion på denna nivå.

Nästa steg: Klagomål på utbildningen

Om man anser att det inte givit resultat att framföra synpunkter och diskutera en fråga med berörd personal är nästa steg att framföra s.k. klagomål.

Steg 1. Tala först med rektor/förskolechef

Vill man framföra klagomål vänder man sig i första hand till skolans/förskolans rektor/förskolechef. Rektor/förskolechef är den som beslutar om de flesta åtgärder gällande utbildningen och den som ska se till att eleverna får det stöd de behöver. Rektor dokumenterar klagomålet skriftligen och dokumenterar även åtgärder och beslut. Återkopplar därefter till den klagande.

Steg 2. Skriv till skolans styrelse

Om du inte är nöjd med de åtgärder rektor/förskolechef vidtar, eller anser att problemet inte lösts, är nästa steg att vända sig till huvudmannen. Huvudmannen för skolan har det yttersta ansvaret för verksamheten. För Nils Månssons Friskola är det skolans styrelse. Om frågan behöver föras vidare till styrelsen bör problemet beskrivas skriftligen och skickas till :

Styrelsen för
Nils Månssons Friskola AB
Stora Fränningevägen 136
27568 Vollsjö

Skrivelsen ska förutom att beskriva klagomålet och grunderna för detta, innehålla den klagandes namn, adress och telefonnummer.

Om ett klagomål inkommer till styrelsen ska styrelsen ta upp den snarast för att

1. bedöma om ärendet brådskar
2. besluta om hur ärendet ska utredas
3. påbörja utredning i ärendet:
omgående om det är brådskande
inom två veckor om det inte är brådskande
4. fatta beslut och vidta åtgärder
5. återkoppla till den klagande

Steg 3. Skriv till skolinspektionen

Om man sedan inte är nöjd med styrelsens beslut/åtgärder med anledning av ett framfört klagomål kan man skriva till skolinspektionen. Hur detta görs hittar du på www.skolinspektionen.se