



## Klagomålshantering och synpunkter på utbildningen

Enligt skollagen (2010:800 kap 4 § 8) ställs krav att det ska finnas skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudregeln är att klagomålet i första hand ska lämnas till ansvarig rektor, förskolechef eller motsvarande ledningsfunktion.

Mariestads kommun ska erbjuda alla barn, elever och studerande en god lärmiljö och utbildning av hög kvalitet. Vi eftersträvar att utveckla vår verksamhet kontinuerligt därför är dina synpunkter betydelsefulla för oss.

### Syftet är att:

- öka den enskildes möjligheter till inflytande
- snabbare kunna åtgärda eventuella brister
- stärka barns och elevers rättsäkerhet

### Vem framför jag mina klagomål och synpunkter till?

Vänd dig i första hand till den person, enhet eller avdelning där klagomålet hör hemma. I förskolan och skolan handlar det i första hand om att framföra synpunkter till berörd personal. Om det inte löser problemen, eller om kontakten upplevs som för känslig, är nästa instans att vända sig till förskolechef eller rektor.

### Måste jag skriva?

Vill du framföra ett klagomål om den utbildning som bedrivs av Mariestads kommun som huvudman kan du göra det antingen via e-post, brev eller telefon.

Det underlättar om du skriver ner klagomålet.

### Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Vår ambition är att du ska få ett snabbt svar. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka.

### Rutin för synpunkts- och klagomålshantering inom barn- och utbildningsområdet

- Inkommen synpunkt, förslag eller klagomål registreras/diarieförs och blir därmed en offentlig handling och hanteras i enlighet med bestämmelserna i Personuppgiftslagen (PUL).
- Bedömning sker om vem som ska hantera ärendet.
- Skriftligt svar ges till den som lämnat in synpunkten, förslaget eller klagomålet.

### **Om jag inte är nöjd med svaret?**

Då kan du begära att den överordnade chefen gör en förnyad prövning av ärendet. Denne kommer då att gå igenom hela klagomålet för att se om det finns några oklarheter eller felaktigheter.

### **Vem kan läsa mina klagomål?**

I princip vem som helst. Det är viktigt att känna till att allt som du skriver till kommunen är allmän handling och nästan allt blir offentligt. I undantagsfall kan handlingen eller delar av den sekretessbeläggas.

### **Kontaktuppgifter**

I din kontakt med berörd verksamhet i kommunen anger du vad klagomålet eller synpunkten avser, samt hur du önskar bli kontaktad. Det går bra att vara anonym, men vi har då ingen möjlighet att återkomma till dig med information om hur vi har behandlat dina synpunkter eller klagomål. I de fall du önskar svar behöver vi din e-postadress, telefonnummer eller adress.