	<b>Dokumentnamn:</b>	
	Rutin för synpunkts- och klagomålshantering	
	<b>Berörd verksamhet:</b>	
	Grundskolan F – 9 och Fritidshemmet	
<b>Upprättad av:</b>	<b>Godkänd av:</b>	<b>Giltigt från:</b>
Utvecklingsledare ASÖ	Huvudman och Rektor	2017-08-14

## RUTIN FÖR SYNPUNKTS- OCH KLAGOMÅLSHANTERING

*Bilagor: 1) Blankett anmälan 2) Bild på processen och 3) Dokumentation*

### Syfte:

Enligt 4 kap. 8 § i skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot klagomål gällande utbildningen. Det är upp till varje huvudman att själv bestämma hur klagomålshanteringen ska vara utformad och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna ska dock vara skriftliga så att alla kan se hur klagomål ska hanteras. De ska även innehålla en intern ansvarsfördelning som bland annat visar vem som har ansvaret för att ta emot och hantera de klagomål som kommer in samt hur de dokumenteras.

Huvudmannen ska informera barn, elever och vårdnadshavare om rutinerna så att de vet hur de ska gå tillväga för att lämna klagomål. Om handläggningen av ett klagomål visar att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att bristerna åtgärdas.

Vi ser klagomål som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet. Alla klagomål ska hanteras enligt en gemensam rutin och den som lämnat ett klagomål ska få återkoppling inom två veckor.

Samtliga skolformer omfattas av bestämmelserna.

**Med klagomål avses** att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet enligt lagar och regler

**Med synpunkter avses** övrigt som framförs och berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar.

### Klagomålshantering


**Steg 1** Vid vår skola/förskola vill vi uppmuntra till att klagomål på verksamheten eller dess personal i första hand tas upp direkt med den personal/det arbetslag det berör. Kontakt via mobil eller mail (se bilaga 2) för att boka tid.

Ditt klagomål kommer att dokumenteras av den som tar emot det (bilaga 3).

**Steg 2** Om Du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med ansvarig rektor/förskolechef. Detta gäller även om du av någon anledning inte vill kontakta den direkt berörde själv. Denne dokumenterar Ditt klagomål och därefter kontaktas berörd personal för att få deras syn på sakfrågan. Rektor/förskolechef ordnar möte med Dig och berörd personal. Rektor/förskolechef ansvarar för att uppföljning görs inom en månad.

**Steg 3** Huvudmannen har det lokala ansvaret för grundskolan och förskolan. Om det uppstår problem som du och skolans ledning inte kan lösa själva kan du vända dig direkt till huvudmannen. Huvudmannens representant är Styrelseledamot och Skolchef Hussein Aldaoudi. Telefon: 019-123146 eller 070-776 89 06 eller via Mejl: [aldaoudi@risalah.se](mailto:aldaoudi@risalah.se)

Du får återkoppling av huvudmannen inom 10 dagar.

	<b>Dokumentnamn:</b>	
	Rutin för synpunkts- och klagomålshantering	
	<b>Berörd verksamhet:</b>	
	Grundskolan F – 9 och Fritidshemmet	
<b>Upprättad av:</b>	<b>Godkänd av:</b>	<b>Giltigt från:</b>
Utvecklingsledare ASÖ	Huvudman och Rektor	2017-08-14

#### Steg 4

Ditt sista alternativ är att du kan vända dig till Skolinspektionen, Tel: 08-586 080 00 Vardagar 9.00-12.00 eller e-post: [skolinspektionen@skolinspektionen.se](mailto:skolinspektionen@skolinspektionen.se) när det gäller Grundskolan och till Örebro Kommun för Förskolan Tel: 019-21 10 00 vx eller [servicecenter@orebro.se](mailto:servicecenter@orebro.se)

#### Verksamhetens avvikelshantering

Dokumenterade klagomål rapporteras/lämnas till huvudmannens expedition på skolan för åtgärd. Huvudmannen meddelar avsändaren att klagomålet tagits emot senast 10 dagar efter anmälan och om avsändaren önskar svar på klagomålet bedömer huvudmannen vem som får ansvaret att hantera ärendet.

Klagomål och synpunkter får lämnas anonymt men återkoppling kan endast ske om namn och telefonnummer eller e-postadress anges i anmälan.

#### Årlig sammanställning

Sammanställning och analys av inkomna synpunkter/klagomål skall göras årligen av Rektor och Förskolechef enligt gällande rutin i det systematiska kvalitetsarbetet.

Genom att analysera inkomna rapporter, klagomål och synpunkter på årlig basis kan mönster och brister upptäckas, åtgärdas och bidra till förbättringar och utveckling av verksamheten. Det hjälper oss att bli bättre.

#### Uppföljning

Uppföljning av denna rutin sker en gång per år av Huvudmannen och Verksamheternas chefer. Resultatet av denna redovisas i verksamhetens kvalitetsrapport/verksamhetsberättelse.

#### Blankett / Anmälan

Anmälare av missnöje avseende verksamheten eller personal kan ge synpunkter eller lämna klagomål och rekommenderas då att använda blanketten "Anmälan av synpunkt och klagomål" (*bilaga 1*).

#### Kontakt

##### **Alsalamskolan F – 9**

Mats Olsson, Rektor

Telefon: 019-12 31 46

Mejl: [mats.olsson@alsalam.se](mailto:mats.olsson@alsalam.se)

##### **Alsalams Förskola**

Felicia Jallow Wallén, Förskolechef

Telefon: 076-065 59 67

Mejl: [felicia@alsalam.se](mailto:felicia@alsalam.se)

---

**OBS!** Detta dokument med tillhörande blanketter finns även på Engelska, Arabiska och Somaliska.