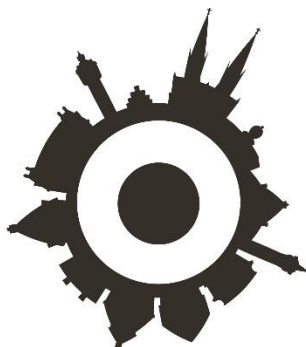


# **Rutiner**

## **för synpunkter och klagomål**



**OLINSGYMNASIET**

läsåret 2020/2021



OLINGSGYMNASIET  
SKARA

## Inledning

Enligt skollagen (2010:800 kap 4 § 8) ställs krav att det ska finnas rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudregeln är att klagomålet i första hand ska lämnas till ansvarig rektor för att sedan vidarebefordras till huvudman/styrelsen.

I vår verksamhet finns alltid möjlighet till förbättring. Ett systematiskt arbete med synpunkter och klagomål ger goda möjligheter att både uppmärksamma brister i verksamheten och kunna arbeta förebyggande.

## Handläggning

### Anmälan

I första hand ska den som har synpunkter eller klagomål på vår verksamhet vända sig till den det berör. Därefter följs ansvarsordningen;

- Mentor
- Rektor
- Huvudman/styrelse

Om klagomålet gäller skolledning/rektor skickas klagomålet direkt till huvudmannen.

En synpunkt eller ett klagomål görs antingen via e-post, brev eller telefon. Det underlättar handläggningen om avsedd blankett används (bilaga).

Det går bra att anmäla anonymt, men det finns då ingen möjlighet för återkoppling.

### Utredning

- När anmälan är mottagen beslutar huvudmannen/styrelsen om vem eller vilka som ska utreda ärendet. Om klagomålet gäller skolledning/rektor utreder huvudmannen/styrelsen ärendet.
- Ärendet utredes och beslut om åtgärder fattas.
- Rektor eller huvudmannen/styrelsen återkopplar ärendet till anmälaren om kontaktuppgifter finns.



OLINGGYMNASIET  
SKARA

## **Handläggningstid**

Inkomna synpunkter och klagomål är prioriterade ärenden och handläggs omgående. Finns kontaktuppgifter på anmälan meddelas anmälaren beräknad handläggningstid.

## **Återkoppling**

Efter beslut om åtgärder återkopplas ärendet till anmälaren (i det fall att anmälaren har lämnat kontaktuppgifter).

Om anmälaren inte är nöjd med fattat beslut kan anmälaren gå vidare med sitt ärende till Skolinspektionen.

<https://www.skolinspektionen.se/sv/lamna-klagomal/Att-anmala-till-Skolinspektionen/gor-din-anmalan-har/>