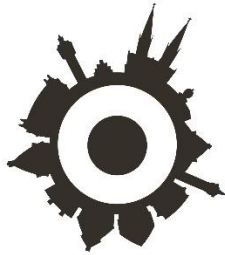


RUTIN

synpunkter och klagomål



OLINSGYMNASIET

läsåret 2021/2022

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.

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/>

Bilagor

- | | |
|----------|-----------------------------------|
| Bilaga 1 | Anmälan synpunkter eller klagomål |
| Bilaga 2 | Om något inte känns bra |



OLINSGYMNASIET

Anmälan av synpunkt eller klagomål

Vad gäller synpunkten/klagomålet?

- Bemötande Personal Skolmiljö Trygghet
 Undervisning Skolledning Annat

Beskriv din synpunkt/klagomål (räcker inte skrivutrymmet bifogas en bilaga)

Beskriv orsaken till synpunkten/klagomålet (räcker inte skrivutrymmet bifogas en bilaga)

Kontaktuppgifter (i det fall att du önskar få återkoppling på ärendet)

Namn:
Adress:
E-post:
Telefon:

Anmälan skickas till; Olinsgymnasiet, Box 45, 532 21 Skara eller info@olinsgymnasiet.se

Handläggning av ärendet (fylls i av skolan)

Ankomstdatum:	Handläggare:
---------------	--------------

Kartläggning (räcker inte skrivutrymmet bifogas en bilaga)

--

Ansvarsfördelning (räcker inte skrivutrymmet bifogas en bilaga)

Vad	
Vem	Senast klart

Vad	
Vem	Senast klart

Vad	
Vem	Senast klart

Återkoppling

Utförd av;

Namn:	Datum
-------	-------

Ingen återkoppling har genomförts då anmälaren inte har lämnat några kontaktuppgifter



OLINSGYMNASIET

Om något inte känns bra

Om ditt barn (eller du som elev) har svårigheter i skolan, är den snabbaste vägen oftast att ta kontakt med skolan direkt. Vi på Olinsgymnasiet vill därför uppmuntra till att syn-punkter eller klagomål på våra verksamheter, eller våra medarbetare, i första hand tas upp med den det berör.

Om du inte får hjälp av den personen som det berör, ska du prata med skolans rektor. Det är rektor som ska se till att eleverna får det stöd de behöver och som beslutar om olika åtgärder.

Om problemet inte blir löst när du pratat med rektorn ska du vända dig till den som är ansvarig för utbildningen, det vill säga huvudmannen.

Alla som driver en skola är skyldiga, enligt skollagen 4 kap. 8§, att ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

Om du inte är nöjd med skolans hantering av klagomålet kan du göra en anmälan till Skolinspektionen. Skolinspektionen har till uppgift att bland annat kontrollera om skolan har följt de lagar och regler som gäller. Alla har rätt att göra en anmälan till Skolinspektionen, men många gånger är det enklare att försöka lösa problemen direkt med skolan. På Skolinspektionens webbplats - www.skolinspektionen.se - hittar du fler råd och information om hur du gör en anmälan.

Du kan lämna dina synpunkter och klagomål anonymt eller lämna ditt namn. Om du väljer att lämna ditt namn får du en personlig återkoppling om vilka åtgärder vi har tagit vid eller kommer att vidta. Detta sker inom 14 dagar.

Vi sammanställer alla eventuella synpunkter och klagomål, och använder det som en del i vårt uppföljnings- och kvalitetsarbete.

Du lämnar dina synpunkter eller ditt klagomål genom att skriva till;

Olinsgymnasiet, Box 45, 532 21 Skara.

Ange om det är rektor eller huvudmannen som ska vara mottagare. Beskriv ditt ärende så tydligt som möjligt och uppge ditt namn och dina kontaktuppgifter så att vi kan återkoppla till dig. Väljer du att vara anonym kan ingen återkoppling ske.