



# FURULUNDSSKOLAN

## Rutin för klagomålshantering i gymnasieskola.

Enligt skollagen 4 kap. 7-8§ har du rätt att lämna synpunkter och klagomål mot utbildningen.

### Klagomålshanteringen har som syfte att

- stärka elevers, föräldrars och vårdnadshavares inflytande
- utöka dialogen med elever, föräldrar och vårdnadshavare
- underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten • öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar synpunkter på allvar

### Vem framför jag mina klagomål till?

Klagomål och synpunkter ska först och främst framföras till berörd rektor, så att verksamheten själv får möjlighet att agera. Det är först därefter, om du fortfarande är missnöjd, som ett klagomål ska lämnas in till verksamhetsområdet utbildning och arbete.

### Måste jag skriva?

Klagomål ska inlämnas skriftligt på klagomålsblanketten.

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

Inom fem arbetsdagar skall du få svar. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än fem arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

### Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål följs upp genom systematisk hantering och dokumentation. Redovisning sker till ansvarig politisk nämnd minst en gång per år om vilka klagomål som inkommit samt vilka åtgärder som vidtagits.

### Kan jag vara anonym?

Nej, vi behandlar inte klagomål som är anonyma.