



Rutiner för synpunkter och klagomål

Rutiner för klagomål och synpunkter

I Skollagen 4 kap 8 § står det att "huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen".

Inom Sameskolstyrelsen ser vi synpunkter och klagomål som en del i vårt förbättringsarbete. Dina synpunkter är därför viktiga och ger oss möjlighet till att förbättra kvaliteten i våra verksamheter.

Om du har synpunkter eller klagomål på någon av våra förskolor respektive skolors verksamheter uppmuntrar vi att du tar upp frågan direkt med den enhet det berör. Det kan vara att du framför det till personal eller rektor. Både positiva eller negativa synpunkter om hur vi utför vårt uppdrag bidrar till att vi lyssnar till dina synpunkter, lär oss av felaktigheterna och därmed ökar kvaliteten i verksamheten. Detta ingår i vårt systematiska kvalitetsarbete.

Rutiner för synpunkter och klagomål:

1. Om det gäller frågor som rör ditt barn, klassen eller gruppen - vänd dig till *förskolläraren, läraren eller annan personal* direkt.
Om det inte löser problemet eller om inte dina synpunkter beaktas så vänder du dig till rektor.
2. *Rektor/förskolechef* är förskolans och skolpersonalens chef och pedagogiska ledare och har ansvaret för enhetens verksamhet. Rektor har ett helhetsansvar som även inkluderar arbetsmiljö, fastighet, rutiner och säkerhet. Kontakta rektorn om du upplever att du inte fick lösning på din fråga eller problem.
3. *Skolchef*. Du vänder dig till skolchefen gällande större frågor och som rektor inte kan göra något åt. Hit vänder du dig också om du anser att rektor inte lyssnat på åsikterna eller om du anser att rektor inte gjort tillräckligt i ärendet. Skolchefen utreder ärendet ytterligare samt redovisar ärendet till *nämnden för Sameskolstyrelsen*.
4. *Skolinspektionen*. Om du inte är nöjd med Sameskolstyrelsens hantering av ditt ärende kan du göra en anmälan till Skolinspektionen. Skolinspektionen är en tillsynsmyndighet som kontrollerar och granskar att all förskole och skolverksamhet uppfyller sitt uppdrag och kraven i de lagar och regler enligt Skollagen.
5. I vissa beslut finns det en möjlighet till att överklaga till *Skolväsendets överklagandenämnd* samt *Förvaltningsdomstolen*.

Offentlighetsprincipen

Varje inkommande handling till Sameskolstyrelsen är en offentlig handling. Det innebär att det du skriver i ditt klagomål är offentligt. Om det är så att vi bedömer att det kan komma till skada för den enskilde individen eller närstående sekretessbelägger vi delar i ditt klagomål och synpunkt, enligt Offentlighets- och sekretesslagen 1-14 kap.

Blankett att använda för synpunkter och klagomål

Vi önskar att du använder blanketten för att kunna registrera ditt klagomål eller synpunkt. Lämna den till personal eller rektor. Inom 7 dagar ska du fått svar och återkoppling av ärendet, i enlighet med Förvaltningslagen 7 § Allmänna krav på handläggning av ärenden.

Förskola/skola	Datum
----------------	-------

Dina synpunkter eller klagomål:

--

Namn:	Namnförtydligande:
Epost:	Tfnnr:
Inkommit till myndigheten:	Mottaget av:

Utredning - ifylles av förskolan/skolan

Datum:

Beskriv kortfattat på vilket sätt klagomålet har utretts:

Åtgärder:

Ansvarig utredare:

Lämna en kopia till kansliet och återkoppla till vårdnadshavaren.