



## **Rutin för klagomålshantering**

### **Gripsholmsskolan**

#### **1. Bakgrund**

Gripsholmsskolan arbetar systematiskt för att erbjuda en trygg miljö och en utbildning av hög kvalitet. Enligt skollagen ska det finnas rutiner för att ta emot och utreda klagomål.

#### **2. Vad är ett klagomål?**

Ett klagomål är ett uttryckt missnöje som rör en upplevd eller faktisk brist i skolans verksamhet. Klagomål kan lämnas muntligt eller skriftligt.

#### **3. Hur lämnar man ett klagomål?**

Klagomål kan lämnas på följande sätt:

- Till berörd personal
- Till rektor
- Direkt till huvudmannen

Vi rekommenderar att ärenden i första hand tas upp i dialog med personal. Klagomålsblankett finns på skolans hemsida.

#### **4. Handläggning av klagomål**

- Enklare synpunkter hanteras direkt i dialog
- Vid behov utreds ärendet av rektor eller huvudman
- Åtgärder vidtas om brister upptäcks
- Återkoppling ges under hela processen

#### **5. Tidsramar**

- Bekräftelse: inom 2 arbetsdagar

- Första återkoppling: inom 5 arbetsdagar
- Slutligt svar och återkoppling: inom 20 arbetsdagar

Vid längre handläggningstid informeras den som framfört klagomålet.

## **6. Dokumentation och sekretess**

Klagomål som kräver vidare hantering dokumenteras. Uppgifter behandlas enligt gällande regler för personuppgifter och delas endast med berörda.

## **7. Opartiskhet**

Handläggningen ska vara saklig och opartisk. Den som berörs av klagomålet deltar inte i utredningen.

## **8. Anonyma klagomål**

Anonyma klagomål tas emot och utreds i den mån det är möjligt.

## **9. Vid fortsatt missnöje**

Om du inte är nöjd med skolans hantering kan du vända dig till Skolinspektionen.