

Rutin för synpunkter och klagomål

All personal har i uppdrag att ta emot elevers och vårdnadshavares synpunkter och klagomål. Klagomålshantering är en del av vårt kvalitetsarbete, som ska resultera i ständiga förbättringar av vår verksamhet.

Om du är missnöjd med något i verksamheten eller den inte motsvarar dina förväntningar, ska du i första hand framföra det till berörd personal – till exempel undervisande lärare, skolledare eller klassföreståndare. Tillsammans försöker ni lösa det som du är missnöjd med.

Om du fortfarande är missnöjd, eller om du tycker att du inte får hjälp eller svar av personalen, skall du vända dig till rektor. Målet är att du där och då, vid samtal med rektor får besked om vilka åtgärder som kan bli aktuella. Kvarstår ditt missnöje kan du göra ett skriftligt klagomål. Blanketten finns i receptionen och för nerladdning på skolans hemsida. Klagomålsblanketten lämnar eller skickar du till rektor.

Det här händer med ditt skriftliga klagomål

Ansvarig skolledare ska inom fem arbetsdagar ha en första kontakt med den som lämnat klagomålet. Ansvarig skolledare handlägger och dokumenterar ärendet genom en utredning med orsak och eventuell åtgärd. Handläggningstiden kan variera beroende på vad klagomålet gäller, men bör vara högst två veckor.

När utredningen är avslutad ansvarar skolledare för att utredningen skickas till den som lämnat klagomålet.

Uppföljning

Du blir kontaktad

Rektor tar löpande upp klagomålsärenden till dialog på arbetsplatsträffar eller i enskilda samtal med berörd personal.

Rektor rapporterar löpande klagomålsärenden till huvudmannen.

Du får en första kontakt inom fem arbetsdagar. När utredningen sedan är avslutad skickas den till dig.

Klagomål

Ingrid Segerstedts gymnasium

Beskriv kort vad du är missnöjd med

Beskriv kort vad som eventuellt redan har gjorts i ärendet

Ditt namn

E-post

Telefonnummer

Datum