



Synpunkter och klagomål

Inom Utbildningsverksamheterna ser vi synpunkter och klagomål som en del i vårt kvalitetsarbete. Dina åsikter är därför viktiga och ger oss möjligheter att förbättra vår verksamhet.

Synpunkt

En synpunkt innebär att du har förväntningar på vår verksamhet som

- inte har uppfyllts
- har uppfyllts mer än väl (beröm)
- ett förslag som berör kvaliteten på vår verksamhet.

Har du synpunkter är du välkommen att kontakta personalen eller rektor.

Klagomål

Ett klagomål innebär att vår verksamhet inte uppfyller krav och mål som anges i olika författningar, till exempel skollagen.

Ett klagomål är alltid av negativ karaktär och gäller dig eller en närstående till dig. Vi är skyldiga att svara dig med ett förslag på åtgärd.

Så här gör du när du har ett klagomål:

1. Kontakta verksamheten

Har du klagomål på något inom Utbildningsverksamheterna bör du i första hand vända dig till personalen. Kontakta exempelvis ansvarig förskollärare eller lärare. Tycker du inte att du får rätt hjälp eller gehör kan du i stället vända dig till rektorn. Du kan också vända dig direkt till rektorn om du anser att problemet är allvarligt.

2. Kontakta rektor

Prata med rektor om dina klagomål.

3. Kontakta huvudmannen

Om du vill kan du vända dig direkt till huvudmannen och i det här fallet skolchef. Hit vänder du dig också om du inte är nöjd med hur ditt ärende hanterats av personal eller rektor. Om du vill ha en personlig återkoppling på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter. Du har även rätt att lämna klagomål anonymt.

Du kan lämna dina klagomål digitalt via webbformuläret – se nedan.

Har du inte möjlighet att registrera dina klagomål digitalt går det bra att skicka dem med post till den verksamhet som berörs eller till skolchef på nedanstående adress:

Dorotea kommun
Skolchef Sara Sjölund Bång
Storgatan 42
917 81 Dorotea



Vad händer efter du lämnat ett klagomål?

Vi kommer att kontakta dig gällande ditt klagomål inom 14 arbetsdagar. När ditt klagomålsärende avslutas får du ett skriftligt svar. Om du valt att vara anonym så utreds och dokumenteras klagomålet, men ingen återkoppling kommer att ske. Observera att alla inkomna klagomål blir allmänna handlingar som måste lämnas ut om någon begär dem. Som regel råder inte sekretess för anmälningar som kommer till en klagomålshanteringsfunktion. Bara i enskilda fall kan personuppgifter skyddas om personen har skyddade personuppgifter eller riskeras att förföljas (av särskild anledning).

Har du frågor om klagomålshanteringen?

Kontakta rektor alternativt huvudmannen.

Är du inte nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende?

Om du inte är nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende kan du göra en anmälan till Skolinspektionen via deras hemsida skolinspektionen.se.

