

Rutiner kring klagomålshantering

Enligt skollagen kap 4, 8 § ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.

Klagomålshantering på Hedeskoga skola och fritidshem samt Sövestad fritidshem

Om du/ni har klagomål, kritik eller andra synpunkter på skolan hoppas vi att du framför dem direkt till oss. Ditt klagomål tas på allvar och vår verksamhet försöker lösa det eventuella problemet i dialog med dig. Du kan gå tillväga på följande sätt.

- Prata/mejla till enskild pedagog. Pedagogen följer upp muntligt eller skriftligt. Rektorn informeras Muntligt eller skriftligt. Skriftligt klagomål arkiveras. Skolans personal dokumenterar klagomålet.
- Prata/mejla till rektor. Samtalet skrivs ner, arkiveras och besvaras direkt i telefonen. Mejlet besvaras och arkiveras. Om återkoppling önskas sker det.
- Skriv ett brev och skicka till skolan, ställs till rektor. Vill du ha återkoppling skriv ner telefonnummer och/eller adress. Korrespondensen arkiveras.
- Gå in på nedanstående länk och fyll i dokumentet. Rektor återkopplar skriftligt om anmälaren inte är anonym. <http://www.ystad.se/ystadweb.nsf/AllDocuments/E95D17A2F9027F19C12578B60049C228>
- Alla klagomål vidarebefordras till utvecklingsenheten vid förvaltningen, Kultur o Utbildning. Utvecklingsenheten rapporterar vidare till nämnden.

All information har gått ut via hemsidan, föräldramöte, elevråd och klassråd. Klagomål, kritik eller andra synpunkter kommuniceras ut i verksamheterna.

Gertrud Ifverson, rektor

120101