

# Rutin för hantering av klagomål

## Livets Ords Kristna Skolor

### Skolans förhållningssätt

Genom klagomål uppmärksammas fel och brister i verksamheten. Här skapas möjligheten att omgående kunna åtgärda brister. Klagomål är ett enkelt sätt att ge synpunkter på det som inte fungerar väl i skolan. Beröm eller förslag till förbättringar tas om hand på samma sätt som klagomål.

### Hantering av klagomål och synpunkter

Klagomål och synpunkter ska i första hand hanteras på den enhet eller i den verksamhet där de hör hemma. Den som önskar ge synpunkter eller klagomål på verksamheten kan överlämna denna blankett, ifylld, till berörd person, alternativt till annan medarbetare på skolan, till skol-expeditionen eller till förskolechef/rektor, alternativt direkt till huvudman för utbildningen. Till den som ger klagomål eller synpunkter ges en bekräftelse på att ärendet är mottaget och en tidpunkt bestäms för återkoppling.

### Information till alla berörda

- 1 Klagomål och synpunkter kan lämnas muntligt eller skriftligt.
- 2 Klagomål och synpunkter skall i första hand lösas av berörd personal, på personalnivå.
- 3 Om man som klagande inte är tillfreds med personalens hantering av ärendet kan man vända sig till förskolechef/rektor eller direkt till huvudmannen för utbildningen.
- 4 Förskolechef/rektor kontaktar den klagande för en återkoppling.

Jag önskar ge följande synpunkt/klagomål på skolans verksamhet: Datum: \_\_\_\_\_

På vilket område gäller ärendet? \_\_\_\_\_

Beskrivning av ärendet: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Förslag på vem som kan agera i ärendet, förutom förskolechef/rektor: \_\_\_\_\_

Ärendet inlämnat av: \_\_\_\_\_

E-post: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_