



# Karlslundsskolan

## Idrott & Hälsa

### Rutiner för hantering av klagomålsärenden vid Karlslundsskolan

*Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Skollagen 2010:800, Kap 4, 8§*

*Dessa rutiner ska informeras på hemsida, i personal-/elevhandboken samt ges som muntlig information vid läsårets första föräldramöte för varje klass. Behöver du översätta dokumentet till annat språk föreslår vi dig att använda Google Translate eller ta kontakt med skolan.*

#### Inledning

Karlslundsskolan ser klagomål som ett tillfälle att förbättra verksamheten. Vi är tacksamma för era synpunkter då vi kan utvärdera dem och integrera dessa i vårt kontinuerliga förbättringsarbete.

Alla klagomål ska hanteras enligt en gemensam rutin för att underlätta uppföljning och statistik som används för att förbättra kvaliteten i vår verksamhet. Om du lämnar ditt namn och kontaktpuppgifter får du inom fem arbetsdagar ett svar. Svar innebär inte alltid en omedelbar lösning men vi håller dig underrättad om vad som händer med ditt klagomål eller synpunkt.

*Klagomålshanteringen syftar till att:*

- Stärka vårdnadshavares och elevers inflytande
- Utöka dialogen med vårdnadshavare och elever
- Underlätta för att snabbt rätta till brister i verksamheten
- Öka trovärdigheten för vår verksamhet genom att visa att vi tar synpunkter på allvar
- Öka upplevelsen av kvalitet på Karlslundsskolan

#### Framföra klagomål

För att framföra ditt klagomål rekommenderar vi dig att i första hand direkt tala med berörd person enligt ovan föreslagna åtgärdssteg. Du kan också via skolans webbplats skicka dina synpunkter elektroniskt. Denna funktion hittar du på hemsidan under "Klagomål och synpunkter". E-post skickas till: [info@karlslundsskolan.se](mailto:info@karlslundsskolan.se)



# Karlslundsskolan

## Idrott & Hälsa

### Klagomålshantering

Om du som elev, förälder eller personal har klagomål på vår verksamhet och/eller dess personal används nedanstående arbetsgång. Dessa rutiner gäller även för klagomål som rör elevhälsans verksamhet.

#### *Steg 1*

Vid vår skola vill vi uppmuntra att klagomål på verksamheten (eller dess personal) i första hand tas upp direkt med den det berör. Ditt klagomål kommer att dokumenteras av pedagogen som tar emot det.

#### *Steg 2*

Om du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med skolans rektor. Detta gäller även om du av någon anledning inte vill kontakta den direkt berörde själv. Rektor dokumenterar ditt klagomål och kontaktar därefter berörd personal för att få deras syn på sakfrågan. Rektor ordnar möte med dig och berörd personal. Vid behov kan även stödpersoner delta, exempelvis personal ur elevhälsan eller representanter från huvudmannen. Mötet dokumenteras och eventuell handlingsplan upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna. Rektor ansvarar för att uppföljning görs inom en månad. Även det samtalet dokumenteras.

#### *Steg 3*

Huvudmannen (Karlslunds IF FK) har det yttersta ansvaret för grundskolan. Om det uppstår problem som du och personalen eller skolans ledning inte kan lösa själva kan du vända dig till huvudmannen. Du får återkoppling från huvudmannen inom fem arbetsdagar. Kallas du till ett möte av huvudmannens representant (skolchef) tillsammans med berörda parter dokumenteras även detta samtal.

#### *Steg 4*

Om du som vårdnadshavare är missnöjd med hur ditt klagomål kring utbildningen kan du vända dig till Skolinspektionen [www.skolinspektionen.se](http://www.skolinspektionen.se). Har du klagomål om hur elevhälsans verksamhet har hanterats så är det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som du vänder dig till. Mer information hittar du på deras hemsida: [www.ivo.se](http://www.ivo.se)

### Kontaktuppgifter

Postadress: Grindgatan 1, 703 45 ÖREBRO  
Besöksadress: Hagagatan 57, 703 46 ÖREBRO  
Telefon: 019-26 46 85  
E-post: [info@karlslundsskolan.se](mailto:info@karlslundsskolan.se)