



Klagomålshantering

Syftet med ISGR:s rutiner för klagomålshantering är att kunna identifiera och förebygga brister inom verksamheten. Enligt skollagen(2010:800) 4kap§8, ska det på en skola finnas skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

Om Du som elev eller vårdnadshavare anser att något inte motsvarar Dina förväntningar på skolans utbildning, har Du möjlighet att framföra Din klagan muntligt, då minnesanteckningar förs, eller skriftligt på angiven blankett.

Ditt skriftliga klagomål kommer att dokumenteras och utredas av skolledningen eller annan person som ledningen anser lämplig. Inom 7 dagar kommer Du, under förutsättning att klagomålet inte lämnas anonymt, att få en bekräftelse att klagomålet har tagits emot. Skriftligt svar lämnas när utredningen är klar, dock inom 14 dagar.

Klagomål ska i första hand kommuniceras med den det berör. Detta ska helst ske genom ett samtal mellan de berörda i nära anslutning till den händelse/de händelser som lett till att klagomål framförs.

Klagomål på skolans verksamhet ska i nedanstående ordning framföras till:

1. Muntligen eller skriftligen till berörd personal eller mentor
2. Muntligen eller skriftligen till rektor eller bitr. rektor
3. Skriftligen till huvudman
4. Via epost till ISGR:s ledningsgrupp och huvudmannarepresentant leadershipgovernance@isgr.se
5. Skriftligen till skolinspektionen



Överklagan (Skollagen 28 kap. 16§)

Som vårdnadshavare har Du möjlighet att överklaga vissa beslut som tagits av rektor.

De beslut som kan överklagas är:

- Åtgärdsprogram
- Särskilt stöd i särskild undervisningsgrupp
- Anpassad studiegång

Om Du är missnöjd ett beslut och väljer att överklaga det, skall Du tänka på att:

- Överklagandet ska ha kommit in inom tre veckor från att Du fått beslutet.
- Skriva vilket beslut Du överklagar, vilken ändring Du vill ha och varför. Om Du vill att skolväsendets överklagandenämnd ska ta del av intyg eller andra dokument, ska Du även skicka med dessa.
- Skriva namn, personnummer och kontaktuppgifter.
- Skriva under överklagandet.

Överklagan skall skickas till

ISGR

Att: Rektor Nationella Sektionen eller International Section

Molinsgatan 6

411 33 Göteborg

Rektorn eller den som rektorn har utsett prövar om beslutet. Om beslutet inte ändras som Du önskar, sänder rektor överklagandet vidare till Skolväsendets överklagandenämnd.

ISGR

Skolans interna utredning kring Klagomålshantering

Enligt 4 kapitlet 8 § skollagen ska det finnas skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen vid skolan

- Elever, föräldrar eller vårdnadshavare som är missnöjda och har klagomål mot utbildningen ska i första hand kommunicera ärendet med den det berör och i nära anslutning till den händelse/ de händelser som lett till att klagomål framförs.
- Rektor ansvarar för att det så snart som möjligt görs en utredning om det förhållande som klagomålet avser och att nödvändiga åtgärder vidtas för att rätta till eventuella brister. Rektor ansvarar för att de som klagat informeras om på vilket sätt konstaterade brister åtgärdats.
- Rektor ansvarar för att klagomålet, utredningen och åtgärderna dokumenteras och att dokumentationen sparas på lämpligt sätt.
- Om de som klagat inte är nöjda med de åtgärder som vidtagits av rektor ska saken föras vidare till huvudman/VD
- Huvudman/VD ber då rektor göra kompletterande utredning och föreslår lämpliga åtgärder . Vidare ska de som klagat informeras om vilka åtgärder som vidtagits med anledning av klagomålet.

Skollagen | www.educ.vannas.se/v-by/Klagomålshandtering.pdf

Du som handlägger ett klagomål

- följer den arbetsgång som beskrivs i nedanstående tabell:

Arbetsgång för handläggning av klagomål

1. Utreda → <ul style="list-style-type: none">- Kontrollera fakta- Prata med berörda- Läs igenom dokumentation såsom protokoll, rutiner osv. som rör klagomålet- dokumentera hanteringen av ärendet direkt i klagomålsblanketter*- Klagomålsärenden ska utredas skyndsamt	2. Analysera → <ul style="list-style-type: none">- Analysera resultatet av undersökningen i relation till klagomålet- Avgör om åtgärd krävs samt vilka åtgärder som är lämpliga	3. Åtgärda → <ul style="list-style-type: none">- Genomför de åtgärder som kan genomföras direkt.- Planera för de åtgärder som inte kan genomföras direkt- Kontakta andra förvaltningar eller stödfunktioner vid behov.- Fins befintliga rutiner för att åtgärda klagomålet ska dessa användas, ex. arbetsmiljöplan
4. Återkoppla → <ul style="list-style-type: none">- Återkoppling ges till den som lämnat in klagomålet så snart som möjligt, dock senast inom tre veckor från att klagomålet inkom till verksamheten. Obs! All information i elev- och personalärenden inte ska lämnas ut.**- Återkoppling kan bestå av en lägesrapport eller av information om åtgärder som vidtagits eller planerats.***- Om missnöje kvarstår ges information om hur ärendet kan tas vidare	5. Följa upp → <ul style="list-style-type: none">- Följ upp vidtagna åtgärder. Blev utfallet som väntat? Behövs ytterligare åtgärder?	6. Avsluta <ul style="list-style-type: none">- All dokumentation sparas.- Om ett ärende handlaggs av annan än förskolechef/rektor skickas allt material från det handlagda ärendet till förskolechef/rektor vid ärendets avslut- Förskolechef/rektor sparar ärendet digitalt.- Dokumenten döps med datum, enhet och ärende, t ex "111117; Hammar, halka".

*Dokumentera och datera samtal med den klagande och andra berörda personer, beslut som har fattats m.m. Denna dokumentation är viktig att kunna visa upp om ärendet till exempel går vidare till Skolinspektionen. Dokumentationen ska förvaras på en säker plats utan åtkomst för obehöriga under utredningen och skickas till förskolechef/rektor när ärendet avslutas.

** När det gäller personal- eller elevärenden återkopplar vi till den som lämnat klagomålet med en övergripande information såsom att ärendet hanteras av berörd förskolechef/rektor eller att klassläraren pratat med eleven. Närmare information om exakt vilka åtgärder som vidtagits ska inte lämnas.

***Återkoppling ska ske även om åtgärd inte bedöms vara nödvändig. Då ska återkopplingen innefatta motivering, exempelvis att ärendet hanteras efter gällande rutiner eller att klagomålet redan har åtgärdats. Om åtgärd planeras ska den klagande få information om tidsplan och erbjudas återkoppling när ärendet är åtgärdat.

Personplans ansvar

SV 12:15 2012-10-08

Anmälan om klagomål

Datum	Ärendet avser
--------------	----------------------

Enhet	Klass
--------------	--------------

Klagomål

Namn	E-post	Telefonnummer
-------------	---------------	----------------------

Underskrift	Datum
--------------------	--------------

Skolans uppgifter

Klagomålet har inkommit (datum)
Beslut om ansvarig utredare
Bekräftelse skickad (datum)
Utredning visar
Ev. åtgärder
Skriftligt svar skickat (datum)
Ärendet avslutat (datum)