



Updated: 18th May 2020
Editor: Birgitta Sandström Barac

Complaints Handling Policy Swedish

Syftet med ISGR:s rutiner för klagomålshantering är att kunna identifiera och förebygga brister inom verksamheten. Enligt skollagen(2010:800) 4 kap §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
3. Skriftligen till huvudman
4. Via epost till ISGR:s ledningsgrupp och huvudmannens representant
Birgitta.Sandstrom.Barac@isgr.se Skriv “ **Klagomål**” som ämne!
5. Skriftligen till Skolinspektionen i Göteborg- Gårdavägen 1, 412 50 Göteborg

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.
- 