



2021-05-21

Rutiner för klagomålshantering

Alla som driver en skola skyldiga att ta emot och behandla klagomål mot utbildningen. Enligt skollagen 4 kap § 8 ska skolan informera föräldrar och elever om hur de ska gå tillväga om de har klagomål att framföra kring skolans verksamhet. Om klagomålen visar att det finns brister i verksamheten ska skolan se till att bristerna åtgärdas.

På S:ta Ragnhildgymnasiet arbetar vi ständigt med att förbättra, utveckla och kvalitetssäkra vår verksamhet. En viktig förutsättning för detta är delaktighet hos elever, föräldrar och personal och att vi skapar en öppenhet för att diskutera skolans starka och svaga sidor. Som ett led i detta arbete har vi en aktiv föräldraförening som skapar en naturlig länk mellan hem och skola. Föräldraföreningen och rektor träffas regelbundet.

Synpunkter och klagomål sammanställs och används som underlag för skolans systematiska förbättringsarbete och för den årliga kvalitetsredovisningen.

Vid klagomål mot skolan vänder sig anmälaren till rektor i första hand eftersom rektor är ytterst ansvarig för hanteringen av ärendet. Alla medarbetare på skolan har också ansvar för att omedelbart vidarebefordra mottagna klagomål till rektor. Rektor för klagomålen vidare till skolans styrelse. Alla klagomål hanteras skyndsamt och rektor utreder ärendet och vidtar lämpliga åtgärder beroende på klagomålets art. Rektor återkopplar till anmälaren senast en vecka från det att klagomålet kommit rektor tillhanda. All utredning och uppföljning dokumenteras och arkiveras. Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att inte liknande situationer ska uppstå igen. Klagomålen hanteras alltid konfidentiellt.

Om klagomålet avser rektor eller om tidigare klagomål inte har fått önskat resultat vänder sig anmälaren till huvudman för verksamheten. För S:ta Ragnhildgymnasiet är det skolans styrelse. Samma rutin för hantering av klagomål gäller således i dessa fall som då anmälaren vänder sig direkt till rektor.

På skolans hemsida och på skolans intranät finns en blankett som anmälaren kan fylla i vid klagomål. Möjligheten finns att lämna klagomål anonymt. Klagomål kan givetvis också lämnas via mejl, telefon, brev eller genom att boka ett personligt möte.



Blankett vid klagomål

På den här blanketten kan du lämna dina synpunkter och klagomål. Du kan göra detta anonymt eller lämna ditt namn. Alla klagomål lämnas till rektor. Om du väljer att lämna ditt namn kommer rektor att återkoppla till dig senast en vecka från det att klagomålet kommit rektor tillhanda.

Om klagomålet avser rektor eller om tidigare klagomål inte har fått önskat resultat kommer blanketten att lämnas till styrelsen. Samma rutin för hantering av klagomål gäller i dessa fall som då du vänder dig direkt till rektor.

Vad gäller ditt klagomål?

Beskriv orsaken till klagomålet.

Kontaktuppgifter:

Om du vill vara anonym lämnar du nedanstående rader tomma. Ingen återkoppling kan då ges.

Namn:

Adress:

Telefon:

E-post:

Vid klagomål som rektor behandlar skickas blanketten till:

ragnhild@ragnhild.com

Vid klagomål som styrelsen behandlar skickas blanketten till:

styrelseordforande@ragnhild.com

Du kan alltid posta blanketten till:

Rektor eller Styrelseordförande

S:ta Ragnildgymnasiet, Korpudsvägen 1, 152 57 Södertälje