



Utbildning, kultur och fritid

Datum .....

## KLAGOMÅLSANMÄLAN

Lämnas eller skickas till den enhet som klagomålet gäller eller till:

Vansbro kommun  
Utbildning, kultur och fritid  
Allégatan 30  
780 50 VANSBRO  
E-post: [vansbro.kommun@vansbro.se](mailto:vansbro.kommun@vansbro.se)

### 1. Anmälan

*Beskriv ditt klagomål/dina synpunkter – räcker inte utrymmet här kan du skriva på baksidan*

**2. Verksamhet som klagomålet gäller; ex. förskola, fritidshem, skola, Familjedaghem**

.....

**3. Vem har du talat med om ditt klagomål?**

- Ingen
- Personal på förskolan
- Personal på skolan
- Personal på fritidshemmet
- Dagbarnvårdare
- Förskolechef
- Rektor
- Annan.....

**4. Jag som anmäler klagomålet**

|                             |
|-----------------------------|
| Namn                        |
| Adress                      |
| Telefonnummer               |
| Övrigt som du vill framföra |

Dina synpunkter går efter registrering till chefen för den enhet som du har synpunkter på. Registrerade personuppgifter hanteras enligt personuppgiftslagen, PUL och sekretesslagen



Utbildning, kultur och fritid

Skolchef Marit Andersson

marit.a.andersson@vansbro.se

0281-75137

## Rutiner för klagomålshantering

*Enligt skollagen 4 kap. 8 § ska Vansbro kommun ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot den utbildning som bedrivs. Information om rutinerna ska lämnas på särskilt sätt.*

Alla som driver en skola är alltså skyldiga att ta emot och behandla klagomål. Det gäller både kommunala och fristående huvudmän och reglerna gäller hela skolväsendet. För Vansbro kommun gäller det förskola, pedagogisk omsorg, förskoleklass, grundskola, grundsärskola och fritidshem.

Klagomål kan ske skriftligt eller muntligt.

## Information

Hur informeras elev, vårdnadshavare och andra på ett lämpligt sätt?

Information sker enligt följande;

- Föräldramöten
- Föräldraråd
- Klassråd
- Elevråd
- Introduktion av nya elever/barn
- Hemsidan

## Hantering av inkomna klagomål

Den som tar emot ett klagomål ska alltid erbjuda den klagande en blankett där vederbörande skriftligen kan framföra sitt klagomål. Enklare frågor/klagomål ska om möjligt besvaras direkt.

Om klagomålet inte hanterats muntlig direkt, har mottagaren ansvar för att klagomålet lämnas till den som kan utreda och åtgärda klagomålet. Den som framfört klagomålet ska få en återkoppling inom fem arbetsdagar, under förutsättning att det finns kontaktuppgifter.

Alla klagomål dokumenteras och registreras så att kommunens tjänstemän och politiker kan se hur kommuninvånarna uppfattar kvalitén i verksamheterna.

Nästan allt som skrivs till kommunen är allmän handling och nästan allt blir offentligt. I undantagsfall kan en handling eller delar av den sekretessbeläggas.

Om en person inte är nöjd med hur klagomålet hanterats kan vederbörande vända sig till Skolinspektionen. [www.skolinspektionen.se](http://www.skolinspektionen.se)

## Organisation

När någon vill framföra klagomål sker detta enligt följande ordning;

1. Klagomål/synpunkter framförs till personal inom respektive verksamhet, via samtal eller skriftligt. (Se bifogad blankett ”Klagomålsanmälan”)
2. Om den klagande inte är nöjd med hanteringen av sitt ärende eller av annan anledning inte vill framföra synpunkterna direkt till berörd personal kan han/hon vända sig till rektor/förskolechef som utreder klagomålet.
3. Om den klagande väljer att gå vidare i organisationen så kan han/hon vända sig till Verksamhetschef för Utbildning, kultur och fritid. (gällande för- och grundskolor) som utreder klagomålet.
4. Den klagande kan också lämna klagomål direkt till kommunens förvaltning. Se anvisad blankett.

## Registrering

1. Personal som mottagit klagomålet lämnar dokumentationen till verksamhetens assistent som vidarebefordrar klagomålet till kommunens registrator för registrering av klagomålet.
2. Rektor/förskolechef som mottagit klagomålet lämnar dokumentationen till verksamhetens assistent som vidarebefordrar ärendet till kommunens registrator.
3. Verksamhetschef för Utbildning, kultur och fritid som mottagit klagomålet lämnar dokumentationen till kommunens registrator för registrering.
4. Du kan också lämna klagomål direkt till kommunens förvaltning. Se anvisad blankett. Kommunens registrator registrerar ärendet i diariet.

## Uppföljning av klagomål

Inkomna klagomål rapporteras till kommunstyrelsen.