

## Så hanterar vi klagomål

Natur och Miljöskolan i Åmål ska hålla en hög kvalitet och kunna erbjuda alla en god utvecklings- och lärandemiljö

Synpunkter från personal, vårdnadshavare och elever är viktiga och ger oss möjligheter att förbättra vår verksamhet. Såväl positiva som negativa synpunkter på hur vi arbetar med våra uppdrag använder vi oss av i vårt kvalitetsarbete.

Om du som elev eller förälder har positiva synpunkter på skolan, eller förslag på förändringar kan du lämna dem skriftligt eller direkt till rektor.

Har du klagomål som du vill framföra ska du lämna dem till rektor på den blankett som du kan ladda ner på skolans hemsida. Nedan kan du läsa mer om hur du går till väga och vad som händer med ditt klagomål:

### Vänd dig först till rektor

Vänd dig alltid i första hand till rektor. Du kan vända dig till annan personal, till exempel klassföreståndaren. Denne ska då se till att dina synpunkter når rektor på skolan.

Gå gärna igenom det du skrivit på klagomålsblanketten muntligt med den som tar emot den. På det sättet säkerställer du att ni har samma bild om vad ärendet innebär.

Klagomålet bör vara utrett senast två veckor efter att det kommit in till rektor. Om utredningen kräver längre tid ska du som anmält informeras om det. När utredningen är klar blir du kontaktad och får en återkoppling kring klagomålet.

Alla klagomål som utreds diarieförs men blir inte allmänna handlingar då fristående skolor inte är skyldiga att lämna ut handlingar.

### Åtgärder vid brister i verksamheten

Om utredningen visar att det finns brister i verksamheten är skolans huvudman eller rektor skyldig att åtgärda det. Huvudmannen ska följa upp arbetet för att försäkra sig om att bristerna inte kvarstår.

### Klagomål till skolväsendets överklagandenämnd

Skolväsendets överklagandenämnd kan ta upp överklaganden av beslut fattade av rektor under förutsättning att:

- en skrivelse ha kommit in till skolan inom tre (3) veckor från den dag då du delgavs beslutet.
- du talar om vilket eller vilka beslut / klagomål du överklagar genom att ange vad ärendet handlar om beslutsdatum.
- du talar om varför du anser att beslutet ska ändras och vilken ändring du önskar.
- du undertecknar skrivelsen med namnförtydligande och anger kontaktuppgifter.

Beslut av Rektor, 28kap, 16 §, som får överklagas hos Skolväsendets överklagandenämnd är:

1. Åtgärdsprogram enligt 3 kap, 9 §
2. Särskilt stöd enligt 3 kap, 11 §
3. Anpassad studiegång enligt 3 kap, 12 §

Önskar du fler upplysningar kan ni vända er till Rektor.

Denna ruta fylls i av mottagande personal

Denna ruta fylls i av mottagande personal

Ditt namn:

Tel/mail:

Datum för mottagande:

## Klagomål på Natur och Miljöskolans verksamhet

Datum	Namn på uppgiftslämnare
Telefon	E-postadress
Ärende	
Berörd enhet, avdelning/klass	

## Utredning

Fälten nedan fylls i av rektor, den som rektor utsett att utreda ärendet eller skolans huvudman.

Beskriv kortfattat på vilket sätt ärendet utretts och vad utredningen visat.

Åtgärd	Tidsplan	Ansvarig
Plan för uppföljning av åtgärder	Tidsplan	Ansvarig
Återkoppling till den som lämnade in ärendet. (När, Hur, Vad och till Vem?)		
Ansvarig för utredning och åtgärder:		

Lämna helst in ovanstående blankett personligen till rektor på Natur och Miljöskolan  
 alternativt skicka den per post till Rektor, Natur och Miljöskolan, Drottninggatan 45, 662 33 Åmål eller som e-post  
 till: kerstin@naturomiljoskolan.se