

2018-03-08

## Rutin för klagomålshantering på Väsby Nya Gymnasium

Att få både positiv och konstruktiv feedback ser vi som ett värdefullt redskap till att förbättra vår verksamhet.

Klagomålshanteringen har som syfte att:

- stärka föräldrar och vårdnadshavare inflytande
- utöka dialogen med föräldrar och vårdnadshavare
- underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
- öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar synpunkter på allvar

### Vem framför jag mina klagomål till?

Klagomål och synpunkter ska först och främst framföras till berörd rektor, så att verksamheten själv får möjlighet att agera. Det är först därefter, om du fortfarande är missnöjd, som ett klagomål ska lämnas in till förvaltningen.

### Måste jag skriva?

Klagomål ska inlämnas skriftligt på klagomålsblanketten.

### Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom fem arbetsdagar skall du få svar. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka.

Behöver vi mer än fem arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

### Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål följs upp genom en systematisk hantering och dokumentation. Redovisning sker till utbildningsnämnden minst en gång per år om vilka klagomål som inkommit samt vilka åtgärder som vidtagits.

### Kan jag vara anonym?

Nej, vi behandlar inte klagomål som är anonyma.

## Blankett för klagomål

Ankomstdatum: 2018-03-08

Ange vilken skola klagomålet gäller:

--

Beskriv kortfattat det du vill framföra:

--

### Kontaktuppgifter

Namn	Telefonnummer	E-postadress
Gatuadress	Postnummer och ort	

### Underskrift

Ort och datum	Namnteckning
Jag medger samtidigt att mina personuppgifter får registreras för diarium, handläggning och arkivering.	Namnförtydligande.