

Rutin Synpunkter och klagomål

Synpunkter- Du som är vårdnadshavare kan och bör framföra synpunkter. Vi vill gärna ha dina synpunkter. Vi definierar synpunkter som ett uttryck för någons uppfattning eller önskemål om att få något tillhandahållet eller tillgodosett. Synpunkter kan vara både positiva och negativa.

Klagomål – Du som är vårdnadshavare kan och bör framföra klagomål. Vår definition av klagomål är ett klart och tydligt uttryckt missnöje med någon av de insatser vi genomför på skolan. Det kan gälla fastlagda rutiner, tillvägagångssätt, förhållningssätt och miljöfaktorer eller annat. Exempel; rätten till utbildning, miljön, bemötande, undervisningens utformning.

1. Kontakta skolan

Skolverket och Skolinspektionen betonar vikten av att klagomål behöver hanteras nära eleven och där grunden för klagomålet uppstått. Därför är det av största vikt att du framför ditt klagomål eller synpunkt i första hand till personal på skolan tex elevassistent, lärare, elevhälsopersonal, rektor. Om du inte har möjlighet att framföra dina synpunkter eller klagomål muntligt, via e-post eller på annat sätt så kan du använda det webbformulär som finns på skolans webbplats. För att en adekvat utredning ska kunna genomföras behöver du lämna så utförlig beskrivning och bakgrund som möjligt till din synpunkt/klagomål och också bifoga dina kontaktuppgifter. Du hjälper också skolan genom att vara tydlig med att du anser att något är en brist som behöver utredas, dvs det är ett regelrätt klagomål du uttrycker.

2. När kontakta Nytidas kundombud eller skolchef?

Om du har frågor eller synpunkter som du inte kan eller vill ta med skolans personal kan du vända dig Nytidas kundombud, kundombud@nytida.se. Mer information om kundombudet finns på www.nytida.se. När kundombudet fått in ditt ärende så skickar de vid behov ärendet vidare till skolans skolchef som kontaktar dig.

3. Skolans rutin för hantering av klagomål och synpunkter

Skolan har en intern checklista och tydliga rutiner för hur inkomna synpunkter och klagomål ska rapporteras till rektor och huvudman och hur inkomna ärenden ska utredas och följas upp. Vid utredningen klargörs om det per definition bör hanteras som en synpunkt eller ett klagomål. Om det är ett klagomål utreds det vidare om det finns en brist kopplat till en rättslig grund och i så fall vilka åtgärder som bör vidtas och när de ska vidtas. Utredningen kan också komma fram till att det inte finns en brist enligt rättslig grund. Den som lämnat ett klagomål ska få ett skriftligt beslut i ärendet från rektorn inom en rimlig tid.

4. Skolinspektionen- när i klagomålsprocessen ska jag som vårdnadshavare vända mig dit?

- När du efter att ha fått en skriftlig återkoppling/beslut på ett klagomål anser att det skriftliga beslutet, utredningen och/eller åtgärderna är otillräckliga för att komma tillrätta med bristen du angett.

- När du anser att återkopplingen är bristande eller att den helt uteblivit från skolan och inte heller skolchefen och/eller Nytidias kundombud har återkopplat.

Då kan du kontakta Skolinspektionen som är tillsynsmyndighet för alla skolor i Sverige. De tar då emot en uppgift om missförhållande (tidigare kallat anmälningar). Skolinspektionen gör då en initial bedömning utifrån inkomna uppgifter om det rör sig om ett eventuellt missförhållande och kan också kontakta skolans huvudman och rektor för kompletterande information. Därefter beslutar myndigheten om en utredning ska starta och i så fall hur den ska genomföras. Och som beskrivits i punkt 1 ovan anser Skolinspektionen och Skolverket att klagomål och synpunkter bör hanteras i första hand nära eleven. Skolinspektionens tillsynsarbete sker primärt på systemnivå. [uppgifter om missförhållanden \(skolinspektionen.se\)](https://www.skolinspektionen.se/uppger-om-missforhallanden).