



2015-08-21

Hantering av synpunkter och klagomål

Vi som arbetar på Fryxelliska skolan är stolta över vår skola. Vi tycker att vi har en bra verksamhet och vi vill ständigt genomföra förbättringar. Därför vill vi gärna ha synpunkter på vår verksamhet och lära oss av dessa oavsett om det handlar om förslag, beröm eller klagomål.

Synpunkter och/eller klagomål kan lämnas på följande sätt:

Namn:.....

Adress:.....

.....

Telefon:.....

E-post:.....

Mottaget av:.....
(skolans personal)

Datum:.....

Synpunkterna/klagomålet gäller: (Kryssa för den rubrik som stämmer bäst)

- Undervisning**
- Information eller brist på sådan**
- Bemötande**
- Trygghet/säkerhet**
- Elevhälsan**
- Fastighet/lokaler**
- Övrigt**

Beskrivning av synpunkterna/klagomålet: (Om utrymmet inte räcker så kan Du lämna separat skrivelse)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Så här kommer vi att gå tillväga när vi får Dina synpunkter/klagomål:

Steg 1

Det bästa sättet att hantera synpunkter/klagomål är att Du tar kontakt med den personal på skolan som är direkt berörd. Handlar det t.ex. om undervisningen i en klass, så är det bästa att kontakt tas med **respektive lärare** eller med **elevens mentor**. När synpunkter/klagomål kommer till skolan dokumenteras dessa. Alla som är berörda kontaktas snarast då synpunkterna/klagomålet diskuteras för eventuella åtgärder. Behöver de berörda träffas kallas till ett möte. Ambitionen är att ett sådant möte ska hållas skyndsamt. En handlingsplan utarbetas för att hantera problemet och tid för uppföljning fastställs.

Steg 2

Om synpunkterna/klagomålen kvarstår utan någon lösning, eller om Du av någon anledning inte kan/vill ta kontakt enligt Steg 1, så tar Du kontakt med den biträdande rektor som ansvarar för det arbetslag som är aktuellt. För arbetslagen i åk 6+8ABC är Sara Drew biträdande rektor, 6+8DEF är Eva Fahlbeck biträdande rektor, 7+9ABC är Yvonne Cederholm biträdande rektor, 7+9DEF Asko Klemola är biträdande rektor och åk 4-5 är Susanne Alm biträdande rektor. Den berörde biträdande rektorn tar tag i sakfrågan och kontaktar alla som är berörda av synpunkterna/klagomålet. Ett möte anordnas där den klagande får möjlighet att föra fram sina synpunkter. En handlingsplan upprättas och undertecknas av deltagarna och tid fastställs för uppföljning. Om synpunkterna/klagomålet avser icke pedagogisk personal ska Du vända Dig direkt till VD/rektor Anneli Hallström.

Steg 3

Skulle ingen acceptabel lösning av problemet ske som följd av åtgärderna enligt steg 2 kontaktas VD/rektor Anneli Hallström, som kallar samtliga berörda till ett möte. Åtgärdsplan utarbetas för att komma tillrätta med problemet. Åtgärdsplanen undertecknas av alla som är berörda och tid för uppföljning fastställs.

Du kan framföra synpunkter anonymt, men i så fall kan vi förstås inte återkomma med besked om vilka åtgärder som vi vidtar.

Vår förhoppning är att vi genom denna s.k. synpunkter och klagomålshantering skall bli en ännu bättre skola.

Anneli Hallström
VD/rektor