

# Synpunkter och klagomål

Vi inom barn- och utbildningsförvaltningen vill ta del av dina synpunkter och klagomål för att ständigt förbättra våra verksamheter.

I formuläret kan du lämna dina synpunkter, klagomål och förslag till förbättringar.

## Klagomålshantering (information från Skolinspektionen)

Den nya skollagen började tillämpas den 1 juli 2011 och då blev alla som driver en skola, alltså huvudmännen, skyldiga att ta emot och behandla klagomål. Detta gäller både kommunala och fristående huvudmän och reglerna gäller inte bara skolan, utan hela skolväsendet.

## Kan jag vara anonym?

Det går bra att vara anonym men då har vi ingen möjlighet att återkomma till dig med information om hur vi har behandlat dina synpunkter och klagomål.

I de fall du önskar svar behöver vi ditt namn och din e-postadress, telefonnummer eller adress.

## Vem kan läsa mina synpunkter och klagomål?

Det är viktigt att känna till att allt som du skriver till kommunen är allmän handling och nästan allt blir offentligt.

I undantagsfall kan handlingen eller delar av den sekretessbeläggas, enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

## När får jag svar?

Inom tre arbetsdagar kommer du att få en bekräftelse från barn- och utbildningsförvaltningen att handlingen inkommit, du får även ett ärende nummer. Inom tio arbetsdagar kommer du att få svar från ansvarig handläggare av ärendet.

## Hur hanteras mina synpunkter?

Dina synpunkter och klagomål skickas in via formuläret här nedan för registrering i synpunktshanteringen och diariet. Därefter kommer ärendet att fördelas till respektive berörd chef för vidare åtgärd. Under handläggningstiden ger ansvarig handläggare återkoppling till synpunktsinlämnaren. När ärendet är klart avslutas det.

Statistik kommer att föras i en sammanställning av alla förvaltningens synpunkter och klagomål för att sedan redovisas för barn- och utbildningsnämnden.

Den samlade kunskapen ger nämnd och förvaltningsledning viktig information om vilka förbättringsområden som ska prioriteras.

## OBS!

Detta ersätter inte överklagande av myndighetsbeslut. När vårdnadshavare delges ett beslut finns hänvisningar bifogade om hur man överklagar.