



Klagomålshantering i förskola och grundskola



Lämna synpunkter och klagomål

Du som elev, vårdnadshavare eller annan person har rätt enligt skollagen att lämna dina synpunkter och klagomål om för- och grundskola. Vi är skyldiga att utreda klagomål som kommit in och göra eventuella åtgärder.

Ett klagomål innebär att du har möjlighet att se till att du eller ditt barn får en bra utbildning i en trygg miljö inom Bollnäs kommunala för- och grundskola, öppna förskolan, pedagogisk omsorg, fritidshem och nattis. Dina synpunkter är därför viktiga för vårt utvecklings- och kvalitetsarbetet.

Vad är klagomål och synpunkter?

Med **klagomål** avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet enligt lagar och regler, till exempel Skollagen.

Med **synpunkt** avses övrigt som framförs och berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar.

Ett beröm, fråga eller förslag kan också vara en synpunkt.

Hur lämnar du synpunkt eller ett klagomål?

Steg 1

Vänd dig i första hand till personal på din förskola, fritidshem eller skola. Om du inte tycker att du får rätt hjälp, gå till steg 2.

Steg 2

Prata med rektor på den för- eller grundskola, som berörs, med din synpunkt eller ditt klagomål. Om du fortfarande är missnöjd gå till steg 3.

Steg 3

Om du inte är nöjd med hanteringen av ditt ärende av personal eller rektor på förskola eller skola, vänder du dig till utbildningskontoret.

Handläggning av synpunkt och klagomål

Berörd chef ansvarar för att klagomålet utreds och för att eventuella åtgärder görs.

- Klagomålet ska utredas skyndsamt
- Kontakt ska tas med den klagande inom tio arbetsdagar.

Du har givetvis rätt att lämna synpunkter och klagomål anonymt, men om du vill ha ett svar på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter.

Synpunkter och eventuella klagomål utreds och återkopplas därefter till berörda.

Så här kan du lämna synpunkter eller klagomål

Du kan lämna din synpunkt och ditt klagomål via e-tjänsten **Lämna synpunkt** kommuns hemsida.

Om du inte har den möjlighet kan du också kontakta kommunen e-post till

- bun@bollnas.se
- Telefon 0278-250 00
- Brev till Bollnäs kommun, Utbildningskontoret, 821 80 Bollnäs

Tänk på!

Alla klagomål som utreds diarieförs och blir då allmän handling. Det kan betyda att vem som helst har rätt att läsa handlingarna.

Vi kan, med stöd av bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen, hemlighålla vissa känsliga uppgifter.

Lämna in synpunkter eller klagomål via e-tjänst

Så här gör du för att lämna in klagomål och synpunkter genom vår e-tjänst.

1. Gå in på www.bollnas.se
2. Gå in på **Mina sidor**
3. Klicka på rutan **Lämna synpunkt** och sedan på **Starta e-tjänst**

Om du loggar in med ditt **bankID** får du lättare återkoppling på ditt ärende.

4. Välj vad synpunkten gäller och kategori **Förskola och skola**
5. Skriv sedan in din synpunkt eller ditt klagomål.

