

## Rutiner för synpunkter eller klagomål

Huvudmannens ansvar för att hantera klagomål gällande utbildningen regleras i skollagen (4 kap 7-8 §§ skollagen).

### Vem framför jag mina klagomål till?

Vänd dig i första hand till personalen på förskolan eller skolan som tar emot och hanterar eventuella synpunkter och klagomål. Om du som vårdnadshavare är missnöjd med förskolan eller skolan, eller om ett barn eller en elev har svårigheter, är det i de flesta fall den snabbaste och enklaste lösningen att klagomålet lämnas direkt dit.

Om den kontakten inte löser problemet, eller om kontakten upplevs som för känslig, är nästa instans att vända sig till rektor på förskolan eller skolan.

Skulle du inte bli nöjd efter att du pratat med personal eller rektor på förskolan eller skolan kan du skicka dina klagomål till Utbildningsförvaltningen som har ansvar för att ta emot och utreda klagomål som rör utbildningen i kommunens förskolor och skolor.

### Hur anmäler jag?

Vill du framföra ett klagomål om den utbildning som bedrivs av Alvesta kommun som huvudman kan du välja ett av tre nedanstående alternativ

- **Post**  
Skriv till oss på  
Alvesta kommun  
Utbildningsförvaltningen  
342 80 Alvesta
- **Telefon**  
Kontakta kommunens växel på telefon 0472-15 000 så hjälper de dig att få kontakt med handläggare på Utbildningsförvaltningen
- **Kommunens e-tjänst**  
Anmäl till klagomål eller lämna din synpunkt på Alvesta kommuns e-tjänst för synpunkter och klagomål

Det underlättar om du skriver ner klagomålet. På din förskole- eller skolenhet kan du få hjälp med detta.

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

Vår ambition är att du ska få ett snabbt svar. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka.

### Rutin för klagomålshantering inom barn- och utbildningsområdet

- Ett inkommet klagomål diarieförs och blir därmed en offentlig handling
- Bedömning sker om vem som ska hantera ärendet
- Skriftligt svar ges till den som lämnat in synpunkten/klagomålet att det inkommit och vem som är handläggare

### Om jag inte är nöjd med svaret?

Är du inte nöjd med svaret kan du begära att den överordnade chefen gör en förnyad prövning av ärendet. Denne kommer då att gå igenom hela klagomålet för att se om det finns några oklarheter eller felaktigheter.

Om du ändå inte är nöjd kan du anmäla till Skolinspektionen,  
[www.skolinspektionen.se](http://www.skolinspektionen.se).

### Vad händer med klagomålet?

Alla skriftliga klagomål som kommit in sammanställs inom Utbildningsförvaltningen som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.

### Vem kan läsa mina klagomål?

I princip vem som helst. 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.

### Kontaktuppgifter

I din kontakt med berörd verksamhet i kommunen anger du vad klagomålet eller synpunkten avser, samt hur du önskar bli kontaktad. Det går bra att vara anonym, men vi har då ingen möjlighet att återkomma till dig med information om hur vi har behandlat dina synpunkter eller klagomål. Det kan också vara svårare att utreda ditt klagomål om du är anonym. I de fall du önskar svar behöver vi din e-postadress, telefonnummer eller adress.