

## Hantering av klagomål – en del av kvalitetsarbetet

Inom förskola, skola, musikskola och bibliotek i Vännäs kommun ser vi synpunkter och klagomål som en del i vårt kvalitetsarbete. Dina synpunkter är därför viktiga och ger oss möjligheter att förbättra vår verksamhet. Både positiva och negativa synpunkter på hur vi arbetar med våra uppdrag ingår i vårt kvalitetsarbete och uppmuntras.

### Så här gör du med dina synpunkter eller klagomål på vår verksamhet:

Allra helst ser vi att du tar upp frågan direkt med den det berör.

Om du upplever att det inte löser problemet kan du lämna in dina klagomål skriftligt på särskild blankett. Blanketten finns att fylla i och skriva ut på vår hemsida:

[www.liljaskolan.se](http://www.liljaskolan.se)

Du kan även få den blanketten hemskickad om du kontaktar Liljaskolan på tel. 0935-14 500.

Du lämnar blanketten till skolans expedition eller postar den till gymnasiechefen. Gå gärna igenom det du skrivit på klagomålsblanketten muntligt med gymnasiechefen eller den rektor hon hänvisar till. På det sättet säkerställer du att ni har samma bild om vad ärendet innebär.

Lämnar du ett klagomål får du återkoppling så snart det är möjligt, dock alltid inom tre veckor.

Kontaktuppgifter till gymnasiechefen och berörd rektor finns på skolans hemsida:

[www.liljaskolan.se](http://www.liljaskolan.se)

Om du inte är nöjd med kommunens hantering av klagomål kan du göra en anmälan till Skolinspektionen. Blankett för ändamålet hittar du på deras hemsida:

[www.skolinspektionen.se](http://www.skolinspektionen.se)

Vid frågor rörande klagomålshantering vänd dig direkt till gymnasiechefen.

Det är möjligt att lämna in anonyma klagomål genom att skicka blanketten för klagomål med post till berörd enhet. Vi ser dock helst att du lämnar namn och kontaktuppgifter eftersom det är viktigt för vår hantering av ärendet och återkoppling till dig som framfört klagomål.

Välkommen med dina synpunkter och/eller klagomål!

Bilaga: Blankett för registrering och utredning av inkomna klagomål.



2020-04-24

**Denna ruta fylls i av mottagande personal**

Ditt namn: \_\_\_\_\_

Tel/mail: \_\_\_\_\_

Datum för mottagande: \_\_\_\_\_

## Registrering av inkomna klagomål på vår verksamhet

Datum	Namn på uppgiftslämnare
Telefon	E-postadress
Ärende	
Berörd enhet, avdelning/klass	

## Utredning

Fälten nedan fylls i av gymnasiechef eller berörd rektor.

Beskriv kortfattat på vilket sätt ärendet utretts och vad utredningen visat.		
Åtgärd	Tidsplan	Ansvarig
Plan för uppföljning av åtgärder	Tidsplan	Ansvarig
Återkoppling till den som lämnade in ärendet. (När, Hur, Vad och till Vem?)		
Ansvarig för utredning och åtgärder:		