



# Rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen

Dag Hammarskjöld gymnasiet har infört rutiner avseende klagomålshantering både på rektorsnivå och på huvudmannanivå. Klagomålet kan antingen lämnas till rektor eller huvudman beroende av vem klagomålet gäller. Framförda klagomål sammanställs och används som underlag i samband med verksamhetens kvalitetsredovisning och systematiska förbättringsarbete.

Eleverna och föräldrarna får information om att och hur klagomål på utbildningen kan lämnas vid skolstart respektive vid föräldramöte. Information kommer även att finnas på skolans hemsida.

## **Mottagande av klagomål**

Klagomål kan lämnas per e-post, telefon, brev eller genom personligt möte. Klagomål kan även lämnas anonymt.

I första hand ska klagomål som avser utbildningen framföras till rektor. Om klagomålet avser rektorns hantering av en viss fråga eller rektorns hantering inte lett till önskat resultat kan förhållandet anmälas till huvudmannen. Alla medarbetare på skolan har dock ansvar för att omedelbart vidarebefordra mottagna klagomål till behörig person. Klagomålen hanteras alltid konfidentiellt.

## **Rutin för att utreda, åtgärda och följa upp klagomål**

Rektor är ytterst ansvarig för hela processen kring hanteringen av ärendet. Huvudprincipen är att skolans ledningsgrupp hanterar klagomålsärenden vid varje kollegium. Är frågan akut måste klagomålet utredas och åtgärdas skyndsamt. Utredningens omfattning är beroende av klagomålets art. Är frågan komplicerad ska en allsidig utredning av saken genomföras. Skäliga åtgärder för att åtgärda klagomålet vidtas. Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren.

Ärendet följs alltid upp i samband med påföljande kollegium. Kvarstår klagomålet ska nya och upptrappade åtgärder sättas in. Vid behov ska förebyggande åtgärder vidtas för att liknande situationer inte ska uppstå igen.

Hela ärendegången från utredning till uppföljning ska dokumenteras. Huvudmannen ska informeras om ärendet och vilka åtgärder som vidtas.

2020-08-30

Rektor Dag Hammarskjöld Gymnasiet, John Green