

Montessoriskolan Centrums rutin för hantering av klagomål

Hur och till vem man lämnar synpunkter på verksamheten

Montessoriskolan Centrum erbjuder utbildning av hög kvalitet för våra elever och ställer därmed höga krav på vår skola som helhet. Vi vill att du som vårdnadshavare har höga förväntningar kring utbildningens kvalitet och därför är det viktigt att vi får information om eventuella brister så att vi kan förbättra och utveckla verksamheten.

Har du synpunkter eller klagomål på verksamheten bör du i första hand vända dig till aktuell skolpersonal (ett klagomål bör i första hand hanteras nära där det har uppstått, det vill säga nära barnet/eleven). Skulle du inte få den hjälp du vill av personalen på skolan bör du som nästa steg kontakta rektorn tillika skolchefen. Klagomål lämnas muntligt eller skriftligt, du kan självklart vara anonym. Vill du ha svar behöver du lämna namn och kontaktuppgifter till rektor/skolchef.

Sandra Fjordebeck, skolchef tillika rektor för skolan rektor@montskol.se/ 031-711 80 41 Du

ska alltid känna dig varmt välkommen att kontakta oss på skolan.

Lagrum

De allmänna råden om huvudmannens rutiner för klagomål utgår från skollagen 4 kap. 7 §, 4 kap. 8 § samt 6 kap. 7-11 §§

Klagomålshantering tillämpas

Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas, skollagen 4 kap. 8 §

Vid klagomål

Om det genom klagomål kommer fram att det finns brister i verksamheten ser huvudmannen till att nödvändiga åtgärder vidtas. Som en del av Montessoriskolan Centrums systematiska kvalitetsarbete utvärderar och analyserar vi klagomålen. Rutinerna omfattas av en ansvarsfördelning för hur klagomålen ska tas emot och utredas både på enhets- och huvudmannanivå. Återkoppling av ett klagomål hanteras i första hand på enhetsnivå (skolan). Rektorn är oftast den som i första hand tar emot och om möjligt åtgärdar eventuella klagomål i verksamheten skolan eller fritidshemmet (om det inte kunnat hanteras av skolpersonalen nära barnet/eleven).

Rutiner

Montessoriskolan Centrum har skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen på enhets- och på huvudmannanivå. I vår rutin på enhetsnivå framgår hur informationen ges, om möjligheten att lämna klagomål och om hur man ska gå tillväga. I enlighet med de allmänna råden avgör varje huvudman på vilket sätt informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas och hur klagomålshanteringen ska organiseras. Enligt skollagen ska huvudmannens rutiner för klagomålshanteringen vara skriftliga.

Rutin för klagomålshantering:

A. Gällande skolan & fritidshemmet

1. En tydlig ansvarsfördelning finns över vilka som har ansvaret för att ta emot, utreda och återkoppla klagomål från barn, elever, vårdnadshavare och andra. Har du synpunkter eller klagomål på verksamheten bör du i första hand vända dig till aktuell skolpersonal (ett klagomål bör i första hand hanteras nära där det har uppstått, det vill säga nära barnet/eleven). Skulle du inte få den hjälp du vill av personalen på skolan bör du som nästa steg kontakta rektorn tillika skolchefen som ansvarar för att ta emot och utreda klagomål på enheten (skolan).
2. Rutinen är tillgänglig för alla berörda genom våra informationskanaler, hemsidan och vår interna plattform Teams.

B. Gällande huvudmannen

3. Vid klagomål riktat mot enheten kan klagomålet anmälas direkt till huvudmannen.
4. Skolchefen, som huvudmannens representant, ansvarar för att klagomålet mot enheten utreds. I händelse av klagomål på utbildningen återrapporterar skolchefen till huvudmannen (Montessoriskolan Centrums styrelse), enligt Skolverkets rekommendationer.

C. Klagomålshantering är en del av verksamheternas systematiska kvalitetsarbete, vilket betyder att alla klagomål på utbildningen sammanställs, utvärderas och analyseras i samband med det lokala kvalitetsarbetet på skolan samt vid huvudmannens (Montessoriskolan Centrums styrelses) styrelsemöte, i syfte att utveckla verksamheten så långt som möjligt.