

Rutiner för synpunkter och klagomålshantering vid

I Barn- och utbildningsförvaltningen i Västerviks kommun är vi måna om att ta tillvara på synpunkter/klagomål i syfte att utveckla verksamheten.

Vem framför jag mina synpunkter/klagomål till?

Har du synpunkter eller klagomål vänd dig i första hand till den förskola/skola och den person där frågan hör hemma. Detta är ofta barnets/elevens kontaktperson, mentor, klassföreståndare eller förskolechef/rektor. Anser du det nödvändigt att föra frågan vidare kan du ta kontakt med förvaltningschef eller ställföreträdande förvaltningschef antingen genom att ringa eller fylla i det formulär som du kommer till genom att klicka på "Lämna synpunkter".

Måste jag skriva?

Det underlättar om du skriver ner synpunkten/klagomålet.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom fem arbetsdagar skall du få svar. Ibland kan ett synpunkt/klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att handlägga. Behöver vi mer än fem arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

Om jag inte är nöjd med svaret?

Vissa av rektors beslut kan överklagas. Beroende på ärendets art så kan du vända dig till Skolinspektionen eller Skolverkets överklagandenämnd.

En av utgångspunkterna i den nya skollagen är att stärka barnens och elevernas rättssäkerhet. Därför kan fler beslut än tidigare överklagas. I 28 kapitlet i skollagen finns alla beslut som kan överklagas samlade. De beslut som får överklagas enligt skollagen är sådana som fattas av Skolinspektionen, Skolverket, Specialpedagogiska skolmyndigheten, Sameskolstyrelsen, kommuner och landsting, enskilda huvudmän samt av rektorn.

Vad händer med klagomålet?

Alla skriftliga klagomål som kommit in sammanställs och diarieförs.

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. Det krävs laglig grund för att sekretessbelägga en skrivelse – det räcker alltså inte med att du som skribent begär att den inte skall vara offentlig.

Kan jag vara anonym?

Vi uppmanar alla som lämnar synpunkter/klagomål att ange kontaktuppgifter för att underlätta återkoppling i ärendet. Du kan även välja att vara anonym genom att inte fylla i några kontaktuppgifter.

