

## **Rutiner vid klagomål på verksamheten**

Möjlighet att lämna klagomål mot utbildningen finns reglerat i Skollagen kapitel 4 § 8.

I Lindesbergs kommuns skolor och förskolor sker det genom att vårdnadshavare, elever och andra intressenter ges möjlighet att muntligt eller skriftligt lämna klagomål på barn- och utbildningsförvaltningens verksamheter. I syfte att utveckla och förbättra verksamheterna är det angeläget att klagomål framförs till den det berör. Lämpligen sker det genom ett samtal mellan berörda i nära anslutning till den händelse som lett till att klagomål framförs.

Klagomål från barn och elever, vårdnadshavare eller annan intressent lämnas till berörd lärare eller annan berörd personal. Gäller det hel skola eller förskola vänder man sig till ansvarig rektor/förskolechef. Klagomål gällande rektors eller förskolechefs tjänsteutövning lämnas till respektive verksamhetschef och gällande verksamhetschef till förvaltningschef.

Klagomål kan riktas mot enskild person, organisation eller barn/elev.

När skriftligt klagomål framförs finns en särskild blankett att använda. Blanketten lämnas ifylld till ansvarig person inom berörd verksamhet (se andra stycket), som också ansvarar för att en utredning sker och lämnar skriftligt svar inom 14 dagar.

Är man inte nöjd med utredningen och det skriftliga svaret kan man vända sig till förvaltningschefen och barn- och utbildningsnämnden i Lindesbergs kommun.