

BLANKETT FÖR FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG OCH KLAGOMÅLSHANTERING I SEKTOR SKOLA

I sektor skola ser vi klagomål som ett gyllene tillfälle till förbättring av vår verksamhet.

Klagomålshanteringen har som *syfte* att.

- stärka brukarnas inflytande
- utöka dialogen med brukarna
- underlätta för sektor skola att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
- öka trovärdigheten och legitimiteten för sektor skolas verksamhet genom att visa på att vi tar brukarnas synpunkter på allvar samt
- öka upplevelsen av kvalitet i sektor skolas service hos brukaren

Vem framför jag mina klagomål/förbättringsförslag till?

Vänd dig i första hand till den person, enhet eller avdelning där klagomålet hör hemma. I förskolan och skolan handlar det i första hand om att framföra synpunkter till berörd personal. Om det inte löser problemen, eller om kontakten upplevs som för känslig, är nästa instans att vända sig till förskolechef eller rektor. Du kan också få hjälp att hitta rätt genom att vända dig till Medborgarservice, 0303-23 80 10.

Måste jag skriva?

Det underlättar om du skriver ner klagomålet. På din förskole- eller skolenhet eller på medborgarservice kan du få hjälp med detta. Skriv gärna dina synpunkter och klagomål på sidan 2/baksidan eller fyll i det särskilda webbformulär som du hittar på kommunens hemsida, [www.kungalv.se/barn och utbildning](http://www.kungalv.se/barn_och_utbildning)

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

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

Om jag inte är nöjd med svaret?

Då kan du begära att den överordnade chefen gör en förnyad prövning av ärendet. Denne kommer då att gå igenom hela klagomålet för att se om det finns några oklarheter eller felaktigheter.

Vad händer med klagomålet?

Alla skriftliga klagomål som kommit in sammanställs inom sektor skola.

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.

Kan jag vara anonym?

Nej, vi behandlar inte klagomål som är anonyma.

SEKTOR SKOLA

**KUNGÄLV
KOMMUN**



ADRESS Nämndhuset – 44218 Kungälv
TELEFON 0303-23 80 00
FAX 0303-631 85
HEMSIDA www.kungalv.se

Ankomstdatum:

**Sektor skola:
Blankett för synpunkter/klagomål**

Diarienummer:

Ange vilken enhet synpunkten/klagomålet gäller:

--

Beskriv kortfattat det du vill framföra:

--

Namnteckning		Namnförtydligande	Telefonnummer
Datum	Adress		E-postadress

Skicka eller lämna blanketten till berörd enhet, familjedagshemschef, förskolechef, rektor eller till Medborgarservice i Nämndhuset, Kungälv kommun, 442 81 Kungälv