

Hantering av kvalitetsavvikelse och klagomål – en del av kvalitetsarbetet Gäller tillsvidare från HT2012

På Hällfors skola ser vi synpunkter och klagomål som en del i vårt kvalitetsarbete. Dina synpunkter är därför viktiga och ger oss möjligheter att förbättra vår verksamhet. Både positiva och negativa synpunkter på hur vi arbetar med våra uppdrag ingår i vårt kvalitetsarbete och uppmuntras.

Så här gör du om du har synpunkter eller klagomål på vår verksamhet:

Kontakta berörd personal

Allra helst ser vi att du tar upp frågan direkt med den det berör.

Fylla i blankett för kvalitetsavvikelser / klagomål

Om du upplever att det inte löser problemet kan du lämna in dina klagomål skriftligt på särskild blankett. Blanketten finns på www.hallforsskola.com. Du kan även få en blankett på skolan. Vid frågor rörande klagomålshantering vänd dig till rektor på skolan.

Lämna blankett för kvalitetsavvikelser / klagomål

Du lämnar blanketten till rektor eller annan personal på skolan. Gå gärna igenom det du skrivit på klagomålsblanketten muntligt med den som tar emot den. På det sättet säkerställer du att ni har samma bild om vad ärendet innebär.

Det är möjligt att lämna in anonyma kvalitetsavvikelser / klagomål genom att skicka blanketten med post till skolan, skriv då att du önskar vara anonym i fältet för namn/telefon/epost.

Vi ser dock helst att du lämnar namn och kontaktuppgifter eftersom det är viktigt för vår hantering av ärendet och möjliggör direkt återkoppling.

Återkoppling på kvalitetsavvikelse / klagomål

När du lämnat in blanketten får du återkoppling så snart det är möjligt, dock alltid inom tre veckor.

Kontakta styrelse

Upplever du ingen förbättring efter kontakt med berörd personal och rektor kan du föra ärendet vidare till styrelsen. Kontaktuppgifter till ordförande i styrelsen finns på www.hallforsskola.com

Kontakta skolinspektion

Om du inte är nöjd med skolans hantering av klagomål kan du göra en anmälan till Skolinspektionen – www.skolinspektionen.se

Tack för att du hjälper till att förbättra vår verksamhet!



HÄLLFORS
SKOLA

FYLLS I AV MOTTAGANDE PERSONAL

Datum: _____

Ditt namn: _____

Tel/epost: _____

Kvalitetsavvikelse / klagomål på vår verksamhet

Datum	Namn på uppgiftslämnare
Telefon	Epostadress
Ärende	
Berörd klass/verksamhet	

Utredning

Beskriv kortfattat på vilket sätt ärendet utretts och vad utredningen visat		
Åtgärd	Tidsplan	Ansvarig
Plan för uppföljning av åtgärder	Tidsplan	Ansvarig
Återkoppling till uppgiftsinlämnare (När, Hur, Vad och till Vem?)		
Ansvarig för utredning och åtgärder: personal/rektor		