



20170801

Bildningsförvaltningens rutiner gällande synpunkter och klagomål

Enligt skollagen 4 kap 8 § ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål.

Om det finns missnöje för någonting som gäller verksamheten ska du i första hand vända dig till den enhet som det berör, muntligen eller skriftligen. Den ansvarige för verksamheten har därmed möjlighet att ta emot och åtgärda eventuella synpunkter och/eller klagomål. Verksamheten följer och agerar utifrån sina rutiner för området. Uppgifter om post- och e-postadresser för alla verksamheter finns på Avesta kommuns hemsida.

Finns det fortfarande missnöje efter att en kontakt tagits med verksamheten, ges en möjlighet att skicka ett skriftligt klagomål till bildningschefen i Avesta kommun. Ärenden som inkommer till bildningsförvaltningen registreras. I regel blir ärendet allmän handling och därmed offentlig. I undantagsfall kan ärendet sekretessbeläggas, dvs om innehållet till exempel är kränkande för en enskild person. Beslut om utlämnande av allmän handling fattas av bildningschefen.

Bildningschefen utser en utredare till ärendet, vilken kan vara t ex Bildningsförvaltningens utredare, resultatenhetschef, rektor/förskolechef och/eller en extern resurs. När Bildningsförvaltningen mottagit ett klagomål, får berörd person en bekräftelse på att klagomålet har tagits om hand. Här framgår också vem som ansvarar för ärendet. Det här gäller naturligtvis inte den som valt att vara anonym. Utredning påbörjas och genomförs skyndsamt. Ansvarig utredare har i uppgift att informera bildningschefen om innehåll och utfall av utredning.

Hantering av ärendet gällande åtgärder och insatser efter utredning, beslutas av bildningschefen. Information ges till berörd verksamhet om planerade insatser/tillvägagångssätt som ska vidtas, vilket bildningschefen ansvarar för att så sker.

Information ges även till den som lämnat synpunkter efter avslutad utredning, vilket bildningschefen ansvarar för sker.

Kontakt och uppgifter vid klagomål

Anvisad plats för klagomål finns på Bildningsförvaltningens hemsida, Barn och utbildning. E-post går också att ställa direkt till Bildningsförvaltningen: bildning@avesta.se

Ditt skriftliga klagomål bör innehålla namn, adressuppgifter, uppgifter om vilken verksamhet det gäller samt en kortfattad beskrivning av klagomålet. Ange Synpunkt/klagomål i rubriksättningen.

Björn Hansson, bildningschef
Bildningsförvaltningen, Kungsgatan 32, 774 33 Avesta