

Klagomålshantering

Synpunkter & klagomål

Vi vill gärna ta del av synpunkter, förslag och klagomål. Att få synpunkter på vårt arbete hjälper oss att utveckla verksamheten. Du som vårdnadshavare eller elev har rätt att lämna dina synpunkter och klagomål om det är något du tycker inte fungerar.

Vi hoppas och vill att du framför dem direkt till oss.

Det är viktigt för oss att vi får information om brister i undervisningen eller i skolans verksamhet för att kunna åtgärda dessa så snart som möjligt.

Rutiner för klagomålshantering

Enligt 4 kap 8 § i skollagen ska det finnas rutiner för klagomål "*Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.*"

Elever och vårdnadshavare som är missnöjda och har klagomål på utbildningen eller verksamheten i övrigt ska i första hand vända sig till rektor. Klagomål kan lämnas genom skriftlig eller muntlig anmälan.

Blankett för synpunkter och klagomål

Mail ali@stockholmskolan.se
Växel 08-646 46 98

Rektor ansvarar för att

- det så snart som möjligt görs en utredning om det förhållande som klagomålet avser och att nödvändiga åtgärder vidtas för att rätta till eventuella brister.
- de som klagat informeras om på vilket sätt konstaterade brister åtgärdats.
- klagomålet, utredningen och åtgärderna dokumenteras och att dokumentationen sparas på lämpligt sätt.

Om man vill gå vidare med ärendet

Om man inte är nöjd med det skolan gjort för att förbättra situationen kan **Mubarak Utbildning & Service** skolstyrelse kontaktas.

Synpunkter och klagomål till skolstyrelsen kan lämnas i brevlådan som finns utanför skolans expedition eller via mail eller telefon.

Mail info@mubarak.se
Mobil 070-080 00 06

.Skolstyrelsen tar då över rektors ansvar för att

- klagomålet utreds och åtgärdas på lämpligt sätt samt att de som klagat informeras om vilka åtgärder som vidtagits med anledning av klagomålet.

Synpunkts- och klagomålshandlingen är en del av **Mubarak Utbildning & Service** uppföljnings- och kvalitetsarbete.

Dina synpunkter kan bidra till utveckling och förbättring av verksamheten. Därför vill vi gärna att du skriver ner dina synpunkter . både positiva och negativa . och skickar dem till oss.

Vi uppmanar dig som lämnar synpunkter eller klagomål att ange kontaktuppgifter. Det ger oss möjlighet att återkoppla till dig. Du kan välja att vara anonym genom att inte fylla i kontaktuppgifter.

Om man ändå inte är nöjd

För den som inte känner sig nöjd med vår hantering av klagomålet finns statliga myndigheter som arbetar med skolfrågor.

- **Skolinspektionen** . Hanterar många typer av ärenden t.ex. anmälningar p.g.a. kränkningar och brist på stöd i undervisningen.
- **Barn och elevombudet** . En elev som blivit kränkt och inte får hjälp från sin skola kan göra en anmälan till Beo.