

Rutin för synpunkter/klagomålshantering

- Rektor/chef tar emot synpunkter/klagomål som kan framföras med klagomålsblanketten. Blanketten gör att anmälaren kan vara anonym.
- Rektor/chef tar hand om ärendet och återkopplar till de anmälare som inte är anonyma, inom 5 arbetsdagar att synpunkter/klagomålet är mottaget.
- Information om handläggning och åtgärder delges anmälaren.
- Alla synpunkter/klagomål ska utredas (även de som är anonyma).
- Rektor/chef är ansvarig för hanteringen av processen och är oftast den som åtgärdar klagomålet.
- Alla inkomna synpunkter/klagomål behandlas i ledningsgruppen.
- Synpunkter/klagomål som ledningsgruppen bedömer betydande rapporteras till styrelsen och huvudman utreder.
- Alla inkomna ärenden dokumenteras.
- Rektor/chef är ansvarig för att elever, vårdnadshavare, handläggare får information om hur man går tillväga för att lämna in synpunkter/klagomål.
- Synpunkter och klagomålsblanketten finns lättillgänglig på skolan och boendet samt att hämta på Dormsjöskolans hemsida.