Rutiner för klagomål Sparreholms Utbildning

Sparreholms skola och förskola använder följande rutiner för klagomålshantering:

En elev/barn eller en elevs vårdnadshavare kan alltid vända sig direkt till elevens/barnets lärare/pedagog med frågor eller klagomål. Detta görs direkt, via telefon eller mejl, eller vid utvecklingssamtal. Om lärare/pedagog har mandat/möjlighet att åtgärda problemet ska det göras snarast.

Alla övriga frågor som inte hanteras av lärare/pedagog ska meddelas rektor/förskolechef snarast. Alternativt ska hänvisning ges direkt till rektor/förskolechef vid telefonsamtal i de fall som ligger utanför lärarens/pedagogens ansvar.

Rektor/förskolechef har av förklarliga skäl ett särskilt ansvar för hanteringen av klagomål och kommer därför att finnas tillgänglig för vårdnadshavare genom direkta telefonsamtal.

Utöver detta har den som har tillgång till internet möjlighet att ge synpunkter på skolans/förskolans verksamhet. Alltifrån beröm till klagomål, anonymt eller med hänvisning. Formuläret finns på skolans/förskolans hemsida [www.sparreholmsskola.se](http://www.sparreholmsskola.se)

Information om rutinerna ovan ges elever och föräldrar genom att:

* Information ges vid terminsstart till både vårdnadshavare och elever,
* Informationen om rutinerna alltid finns tillgänglig via hemsidan,
* Varje undervisande lärare/pedagog kan upplysa om rutinerna vid förfrågan.