



**vännäs**

Barn- och utbildningsförvaltningen

Beslut BoU ledarlag 170315

## **Hantering av klagomål – en del av kvalitetsarbetet**

Inom förskola, skola, musikskola och bibliotek i Vännäs kommun 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 SYNPNKTER ELLER KLAGOMÅL PÅ VÅR VERKSAMHET**

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

Om du upplever att det inte löser problemet kan du lämna in dina klagomål skriftligt på särskild blankett. Blanketten finns på [www.vannas.se](http://www.vannas.se), under Barn- och utbildning. Du kan även få en blankett på våra olika enheter.

Du lämnar blanketten till personal på berörd förskola/skola/musikskolan/bibliotek eller till rektor/kultur- och bibliotekschef. 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.

Lämnar du ett klagomål får du återkoppling så snart det är möjligt, dock alltid inom tre veckor.

Upplever du ingen förbättring efter kontakt med berörd personal och ansvarig chef kan du föra ärendet vidare till förvaltningschefen.

Kontaktuppgifter till berörd chef finns på [www.vannas.se](http://www.vannas.se) under Barn- och utbildning.

Om du inte är nöjd med kommunens hantering av klagomål kan du göra en anmälan till Skolinspektionen (gäller förskola och skola).

Vid frågor rörande klagomålshantering vänd dig till rektor/kultur- och bibliotekschef.

Det är möjligt att lämna in anonyma klagomål genom att skicka blanketten för klagomål med post till berörd enhet. Vi ser dock helst att du lämnar namn och kontaktuppgifter eftersom det är viktigt för vår hantering av ärendet.

Välkommen med dina synpunkter och/eller klagomål!

**KLAGOMÅL PÅ VÅR VERKSAMHET**

Datum	Namn på uppgiftslämnare
Telefon	E-postadress
Ärende	
Berörd enhet/avdelning/klass	

**Utredning**

Fälten nedan fylls i av medarbetare/rektorer/kultur- och bibliotekschef/ förvaltningschef.

Beskriv kortfattat på vilket sätt ärendet utretts och vad utredningen visat.		
Åtgärd	Tidsplan	Ansvarig
Plan för uppföljning av åtgärder	Tidsplan	Ansvarig
Återkoppling till den som lämnade in ärendet (När? Av vem?)		
Ansvarig för utredning och åtgärder: medarbetare/rektorer/kultur- och bibliotekschef/förvaltningschef		

**Vännäs Kommun**

Barn- och utbildningsförvaltningen

Postadress 911 81 Vännäs  
Besöksadress S Drottninggatan 2  
Tel vx 0935-143 11  
Org nr 212000-2841  
E-post: vannas.kommun@vannas.se