

Hantering av klagomål vid Viljaskolan

Dela synpunkten direkt med den det berör

För att utveckla och förbättra verksamheten är det viktigt att klagomål kommuniceras med den det berör. Till exempel genom samtal mellan berörda i nära anslutning till den händelse som lett till ett klagomål.

- Klagomål från elever, vårdnadshavare eller annan bör som huvudregel lämnas till närmast berörd personal på gymnasiet.
- Gäller klagomålet verksamheten i stort på skolan så bör klagomålet lämnas till rektor.
- Om den som klagat vänt sig till rektor och inte är nöjd med svaret så kan en anmälan alltid göras direkt via synpunktshanteringen på www.viljaskolan.se

1. När ett klagomål kommit in till Utbildia AB fördelas ärendet enligt följande:

- Gäller klagomålet en verksamhet på skolan vidarebefordras klagomålet till respektive rektor.
- Gäller klagomålet rektors tjänsteutövning lämnas klagomålet till skolchef på Utbildia AB

2. Vad händer efter att klagomålet kommit in till Utbildia AB?

Klagomål som kommer in till rektor eller skolchef hanteras enligt följande:

1. a) Klagomålet utreds och eventuella åtgärder med anledning av klagomålet vidtas.
b) Om den som framför ett klagomål inte är nöjd med rektors utredning fördelas ärendet i ett andra skede vidare till skolchef som sedan fortsätter med utredningen av ärendet och föreslår åtgärder med anledning av klagomålet.
2. Rektor alternativt skolchef återkopplar till den klagande.
3. Ärendet avslutas och klagomålet med utredning dokumenteras och sparas.

