

## Synpunkter och klagomål - en del av kvalitetsarbetet

**På Hietaniemi friskola ser vi synpunkter och klagomål som en del av vårt kvalitetsarbete. Både positiva och negativa synpunkter på hur vi i förskolan och skolan arbetar med våra uppdrag ingår i kvalitetsarbetet och uppmuntras. Dina synpunkter är därför viktiga och ger oss möjligheter att förbättra vår verksamhet.**

Lagen: i skollagen (2010:800) kap 4 § 8 anges att skolan ska ha rutiner för hantering av allmänhetens och vårdnadshavares klagomål på verksamheten.

### Så här gör du:

Om du har synpunkter eller klagomål på vår förskola eller skolans verksamhet uppmuntrar vi att du i första hand tar upp frågan direkt med den det berör.

Om det inte löser problemet, tag då kontakt med rektor/förskolechefen. Detta kan du givetvis också göra om du inte personligen vill kontakta den som berörs. Om du fortfarande är missnöjd, kan du lämna in ett skriftligt klagomål. Rektor/förskolechefen ansvarar för att varje klagomål utreds, dokumenteras och besvaras. Klagomålet lämnas till rektor. Gäller det rektorns hantering av en viss fråga eller att rektorns hantering inte lett till önskat resultat lämnas det till huvudmannen, genom styrelseordförande Robert Grape.

Vi tar emot din synpunkt eller ditt klagomål och informerar dig inom 14 dagar om vad som händer med ditt klagomål. Vi ansvarar sedan för att vidtagna åtgärder följs upp. Upplever du ingen förbättring kan klagomålet föras vidare.

1. Tala med den det berör.
2. Tag kontakt med rektor/förskolechef  
[rektor@hfskola.com](mailto:rektor@hfskola.com)  
070-586 19 28
3. Tag kontakt med styrelsen, ordförande Robert Grape  
[per.hietaniemi@gmail.com](mailto:per.hietaniemi@gmail.com)  
070-576 90 99

Om du inte är nöjd med Hietaniemi friskolas hantering av klagomålet kan man göra en anmälan till Skolinspektionen.

Det finns även möjlighet att överklaga vissa beslut, tex åtgärdsprogram, till Skolväsendets överklagandenämnd eller allmän förvaltningsdomstol.

### Adresser:

Skolväsendets överklagandenämnd, Box 849, 971 26 Luleå

För förskolan gäller att anmälan går till barn- och utbildningsförvaltningen i Övertorneå, alltså inte till Skolinspektionen.

Välkommen med synpunkter respektive klagomål!

**UPPGIFTSLÄMNARENS NOTERINGAR**

Anmälares namn	
Adress	
Telefon	
Datum	
E-post	

**KATEGORI** (markera i rutan)

Information	Trygghet
Organisation	Likabehandling
Bemötande	Demokrati/inflytande
Ekonomi	Lärande/utveckling
Lokaler	Hälsa/arbetsmiljö
Måltider	
Barn i behov av stöd	

**KOMMENTAR**