



# Bladins

## RUTIN I SAMBAND MED INKOMMET KLAGOMÅL

1. Huvudman (skoldirektör) mottar klagomålet i särskilt framtaget, GDPR-säkert, system för hantering av inkomna ärenden. Klagomålet datumförs och diarieförs automatiskt. Den som skickat in klagomålet får automatiskt en bekräftelse att det inkommit, och att huvudmannen kommer att återkomma skyndsamt med ytterligare information.
2. Skoldirektören läser igenom klagomålet och meddelar anmälaren kortfattat om nästa steg, bland annat att en utredning har initierats.
3. Skoldirektören informerar presidiet (styrelsens ordförande och vice ordförande) om det inkomna klagomålet
4. Skoldirektören inleder en utredning och utifrån ärendets karaktär beslutas om vilka resurser som krävs och ska tillsättas för att genomföra utredningen, inklusive vem som ska genomföra den. Det kan vid behov även kopplas in extern resurs med särskild expertkompetens.
5. Om ärendets karaktär kräver, kallas anmälaren till samtal/intervju inom ramen för utredningen.
6. Efter avslutad utredning lämnas slutsatser och eventuella rekommendationer om åtgärder till huvudmannen.
7. Huvudman beslutar om eventuella åtgärder.
8. Huvudman återkopplar till anmälaren vad som framkommit av utredningen och vilka eventuella åtgärder som kommer att vidtas. Hänsyn tas till sekretesslagstiftning m.m. i samband med återkopplingen.
9. Beslutade åtgärder följs upp av huvudmannen inom ramen för berörd skolenhets systematiska kvalitetsarbete.