

# Lämna synpunkter och klagomål - Grundskola

## Synpunkter och klagomål

Här har vi samlat information om hur du går tillväga om du inte är nöjd med verksamheten inom grundskola.

I första hand rekommenderar vi att du pratar med den berörda personalen. Om du inte blir nöjd kan du lämna in ett skriftligt klagomål till huvudman via ett webbformulär på vår hemsida.

Notera att det är organisationen som driver verksamheten, den så kallade huvudmannen, som ansvarar för klagomålshanteringen. Klagomålshanteringen ser olika ut beroende på om det är en fristående eller kommunal verksamhet. Kommunen hanterar inte klagomål som rör fristående verksamheter utan enbart klagomålen som rör verksamheter i kommunal regi.

### Vad händer med mina åsikter?

Verksamheten kommer inom kort att återkoppla till dig för att du ska få veta vad som händer i ditt ärende. Dina åsikter kommer att registreras, sammanställas och användas som en del i arbetet att förbättra barnomsorg och skola.

Tänk på att din synpunkt och dina uppgifter som registreras hos *kommunen* blir en allmän handling. Detta innebär att alla som begär kan få ta del av handlingen, förutsatt att den inte innehåller sekretesskyddat material såsom personuppgifter, etc.

### Vad händer sen?

1) Efter att ditt klagomål har registrerats får du en bekräftelse på att det har mottagits. Därefter skickas det vidare till den som är ansvarig för det som ditt klagomål handlar om.

2) När den ansvarige har bemött ditt klagomål skickas ett svar till dig. För att kunna skicka svaret måste vi ha dina kontaktuppgifter. Om du vill ha svar via e-post räcker det med din e-postadress. Dina personuppgifter behandlas i enlighet med personuppgiftslagen.

## Formulär för att skicka in synpunkter och klagomål som rör grundskola

Följ de angivna stegen och fyll sedan i formuläret om du önskar komma i kontakt med huvudman. Din synpunkt kommer att skickas vidare till den berörda verksamheten. Du får

återkoppling inom en vecka med ett svar. Du kan vara anonym men då kan vi inte ge dig återkoppling.

Du kan även skicka in dina synpunkter med den vanliga posten till verksamheten.

Om det gäller en kommunal verksamhet så är postadressen Upplands Väsby kommun, 194 80 Upplands Väsby. Postadresserna till fristående verksamheter finns på respektive verksamhets hemsida.

## **Klagomål som gäller grundskola och fritidshem**

När du har klagomål som rör grundskolan vill vi att du först vänder dig till den verksamhet som du inte är nöjd med. Notera att klagomålshandlingen ser olika ut beroende på om det är en fristående eller kommunal verksamhet. Kommunen ansvarar inte för klagomål som rör fristående verksamheter. En utförlig beskrivning av hur du ska gå tillväga finns under följande steg.

### **1. Kontakta skolan**

Prata direkt med mentorn eller annan berörd personal på skolan om du är missnöjd med utbildningen.

Om du inte tycker att ni får hjälp eller svar, går du vidare till steg 2.

### **2. Kontakta rektor**

Prata med rektor. Om du fortfarande inte känner dig nöjd kan du gå vidare till steg 3.

### **3. Kontakta huvudman**

Den som driver en skola, den så kallade huvudmannen, har ansvar för att verksamheten följer de regler som gäller. Om du inte får hjälp av rektorn kan du vända dig till huvudmannen. De är skyldiga att ta emot och utreda klagomål.

Om det är en kommunal verksamhet kan du vända dig till utbildningskontoret här på Upplands Väsby kommun, där huvudman för de kommunala verksamheterna är placerad. Se steg 3a. *Kommunal verksamhet: Kontakta huvudman på utbildningskontoret*

Om det är en fristående verksamhet kan du vända dig till det företag eller organisation som driver verksamheten. Se steg 3b. *Fristående verksamhet: Kontakta Företags-/organisationsledning.*

### **3a. Kommunal verksamhet: Kontakta huvudman på utbildningskontoret**

Om det är en kommunal verksamhet kan du vända dig till utbildningskontoret här på Upplands Väsby kommun, där huvudman för de kommunala verksamheterna är placerad.

Om du efter samtalet med rektor fortfarande är missnöjd kan du lämna in ett skriftligt klagomål till huvudman via ett webbformulär på vår hemsida.

### **Offentlighetsprincipen**

Offentlighetsprincipen gäller när du tar kontakt med Upplands Väsby kommun. Det innebär i korthet att all din korrespondens med kommunen blir en allmän handling som diarieförs av registrator. Ibland kan dock hela eller delar av ett klagomål sekretessbeläggas, exempelvis personuppgifter etc.

Om du inte tycker att du får hjälp eller svar kan du kontakta Skolinspektionen eller övriga instanser som listas under steg 4.

### **Skolinspektionen**

### **3b. Fristående verksamhet: Kontakta företags-/organisationsledning**

Om det är en fristående verksamhet kan du vända dig till det företag eller organisation som driver verksamheten.

Du kommer lättast i kontakt med den som driver skolan genom den fristående verksamhetens webbplats.

**Magnetica; Frestaskolan, Odenskolan, Vikskolan, Magneten**

**Sandbergska skolan**

**Stiftelsen Språkskolan; Sverigefinska Skolan, Engelska skolan**

**Södervikskolan**

**Vittra Väsby**

Om du inte tycker att du får hjälp eller svar kan du kontakta Skolinspektionen eller övriga instanser som listas under steg 4.

### Skolinspektionen

#### **4. Andra instanser**

Om du vill anmäla missförhållanden på skolan, kränkningar, brister i undervisningen eller ärenden angående särskilt stöd och du upplever att ingen av punkterna ovan har hjälpt, kan du låta en övergripande instans utreda ärendet.

#### **Skolinspektionen och Barn- och elevombudet**

Om du vill anmäla missförhållanden på skolan, kränkningar, brister i undervisningen eller ärenden som rör särskilt stöd kan du anmäla detta till Skolinspektionen och Barn- och elevombudet.

### Skolinspektionen

#### **Skolväsendets överklagandenämnd**

Skolväsendets överklagandenämnd är en oberoende, domstolsliknande myndighet dit du som elev eller vårdnadshavare kan överklaga vissa beslut inom bland annat förskoleklassen, grundskolan, gymnasieskolan och vuxenutbildningen.

### Skolväsendets överklagandenämnd

#### **DO (Diskrimineringsombudsmannen)**

Du kan vända dig till DO om ärendet rör kränkningar som har samband med kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

### DO (Diskrimineringsombudsmannen)

#### **Förvaltningsrätten**

Är du missnöjd med ett myndighetsbeslut (nämndbeslut och delegationsbeslut) kan du i de flesta fall överklaga beslutet till förvaltningsrätten. Du får överklaga beslutet om det angår dig och om beslutet gått dig emot.

### Förvaltningsrätten i Stockholm

#### **Polisen**

Om du blivit utsatt för till exempel misshandel eller stöld kan du anmäla det till polisen.

#### **Polisen**