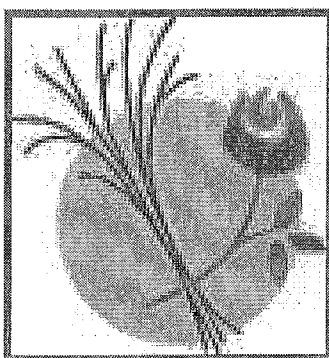




*Arvidsjaur kommun  
Árviesjávrien kommuvdna  
Barn och utbildning*

## Förbättringsförslag, klagomål, synpunkter och beröm inom utbildningsverksamheten i Arvidsjaur



Barn- och utbildningsnämnden i Arvidsjaur kommun har beslutat att införa rutiner för förbättringsförslag, klagomål, synpunkter och beröm i verksamheterna förskolor, grundskolor och gymnasium.

### Syftet med rutinerna

Syftet är att få underlag för att förbättra vår verksamhet, samt att ge medborgarna större möjlighet att påverka. Ibland kan det också handla om att tydligt förklara vårt uppdrag och gränserna för detta och uppmärksamma politikerna på frågor där det finns ett opinionstryck om förändringar.

De allra flesta frågor som kan uppstå mellan medborgare och de ansvariga i våra verksamheter bör kunna lösas genom samtal, för att reda ut eventuella missuppfattningar eller rätta till misstag. Men ibland är man inte överens om tolkningen av de regler som finns eller missnöje med reglerna i sig.

Genom tydliga regler för hanteringen av förslag, klagomål och beröm får politikerna ett underlag om vilka frågor som engagerar medborgarna. Medborgarna får en garanti för hur vi hanterar förslag, klagomål och beröm.

Den som lämnat ett skriftligt förslag, klagomål eller beröm ska få svar inom 10 dagar.

Administrationen sköts av Barn- och utbildningskontoret.

Arvidsjaur kommun  
Barn och utbildning

# Frågor och svar

## **Vem framför jag mina synpunkter till?**

Vänd dig i första hand till den person, enhet eller avdelning i kommunen där synpunkten hör hemma. I förskola och skola handlar det i första hand om att framföra synpunkter till berörd personal. Om det inte löser problemen, eller om kontakten upplevs som för känslig, är nästa instans att vända sig till förskolechef eller rektor. Du kan också få hjälp att hitta rätt genom att vända dig till Barn- och utbildningskontoret.

## **Måste jag skriva?**

Det underlättar om du skriver ner dina synpunkter. På din förskole- eller skolenhet eller på Barn- och utbildningskontoret kan du få hjälp med detta.

## **Hur lång tid tar det innan jag får svar?**

Inom 10 arbetsdagar skall du få ett svar.

Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än tio arbetsdagar så meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

## **Om jag inte är nöjd med svaret?**

Om du inte är nöjd med det svar vi har givit dig kan du begära att den överordnade chefen gör en förnyad prövning av ärendet. Denne kommer då att gå igenom hela ärendet för att se om det finns några oklarheter eller felaktigheter.

Du skall få besked om detta inom ytterligare tio arbetsdagar. Blir det någon förändring informerar vi dig om denna.

## **Vad händer med klagomålet?**

Alla skriftliga synpunkter som kommit in redovisas muntligt i början av kalenderåret till Barn- och utbildningsnämnden. Därefter förvaras de i en akt som är allmän och oftast offentlig.

## **Kan jag klaga på vad som helst?**

Ja, men du ansvarar själv för vad du skriver.

## **Vem kan läsa mina synpunkter?**

I princip vem som helst. Det är viktigt att känna till att allt som du skriver till kommunen är allmän handling och nästan allt blir då offentligt. Det innebär att alla som frågar efter handlingen har rätt att läsa den och få den kopierad.

I undantagsfall kan handlingen eller delar av den sekretessbeläggas. Det krävs laglig grund för att sekretessbelägga en skrivelse – det räcker alltså inte med att du som skribent begär att den inte ska vara offentlig.

## **Kan jag vara anonym?**

Nej, vi behandlar inga förslag, klagomål eller synpunkter som är anonyma.

Vi måste veta vem vi ska skicka svar till. Anonyma klagomål kan ofta inte heller tillmätas lika stor betydelse som när någon står bakom dem

Formulär för förbättringsförslag, klagomål, synpunkter och beröm på kommunens barn- och utbildningsverksamhet.

**Barn- och utbildningsnämnden som ansvarar för förskolor och skolor i Arvidsjaurs kommun har beslutat att införa rutiner för hanteringen av förbättringsförslag, klagomål, synpunkter och beröm. I enlighet med Skollagen 4 kap. 8 §.**

**Dina förbättringsförslag, klagomål, synpunkter och/eller beröm:**

**Ange vilken enhet det gäller:**

**Beskriv här kort det du vill framföra:**

**Din kontaktinformation:**

**Namn:**

**Adress:**

**Telefon:**

**E-post:**

*Vi behandlar inte anonyma synpunkter.*