

# Klagomålshantering på Martinskolan, Lilla Martinskolan och Martingården

## Vikten av klagomål

Klagomål är viktiga för oss. På Martinskolan, Lilla Martinskolan och Martingården arbetar vi ständigt med att utveckla verksamheten. Genom att ta emot och systematisera klagomål får vi information om var vi brister och kan rätta till fel, förbättra verksamheten och öka förtroendet för vår organisation.

## Fördelar med en effektiv klagomålshantering

- **Dialog och påverkan:** Barn/elever och vårdnadshavare får komma till tals och påverka frågor som berör dem.
- **Snabb problemlösning:** Problem och missuppfattningar kan redas ut direkt.
- **Lärdomar och förbättringar:** Vi lär oss av misstag och kan förbättra verksamhetens kvalitet.
- **Feedback på det positiva:** Vi får veta när våra insatser uppfattas positivt.
- **Ökat förtroende:** En bra klagomålshantering ökar förtroendet för vår verksamhet och organisation.

---

## Vad är ett klagomål?

Dialoger som dagligen förs med personal eller rektor handlar ofta om att barn/elever och vårdnadshavare vill ha klarhet och mer information. Detta är inte klagomål. Ett klagomål avser istället en upplevd brist eller missförhållande enligt skollagen eller andra styrdokument.

## Exempel på klagomål

- Trygghet och tillsyn
  - Studiero
  - Undervisningens kvalitet
  - Betygssättning
  - Stödinsatser
  - Personalens bemötande och kommunikation
  - Arbetsmiljö eller lokalfrågor
  - Brister i organisation eller arbetssätt
  - Enskilt barns/elevs situation
-

# Så här lämnar du ett klagomål

## Innehåll i klagomålet

- Rubricera gärna med "klagomål".
- Beskriv orsaken till ditt missnöje och vilken förändring du önskar, gärna med konkreta exempel.
- Om du haft dialog med personal eller rektor, inkludera resultatet av denna dialog.
- Ange barnets namn, enhet, samt klass eller avdelning.
- Ditt namn och kontaktuppgifter (om du önskar återkoppling).

## Sätt att lämna klagomål

- **E-post:** Se kontaktuppgifter nedan.
- **Brevlåda:** Brevlåda vid Martinskolans expedition (Munstycksvägen 18).
- **Muntligt:** I undantagsfall. Den mottagande personalen sammanfattar då klagomålet i en tjänsteanteckning.

---

## Process för att lämna klagomål

### 1. Kontakta lärare eller annan personal

Vid klagomål på förskolan, fritidshemmet eller skolan bör du först vända dig till personalen. Om problemet är allvarligt eller inte åtgärdas, kontakta rektor.

**Kontaktuppgifter:** fornamn.efternamn@martinskolan.se

### 2. Kontakta rektor

Prata med rektor om ditt klagomål. Rektor ansvarar för att leda den inre verksamheten och besluta i barn- och elevärenden. Om du fortfarande är missnöjd efter kontakt med rektor, kontakta huvudmannen.

**Kontaktuppgifter:**

- **Rektor skola:** rektor@martinskolan.se
- **Rektor förskola:** martingarden@martinskolan.se

### 3. Kontakta huvudmannen

Om problemet inte åtgärdas av personal eller rektor, kontakta huvudmannen (styrelsen). Huvudmannen ansvarar för klagomålshanteringen och vidtar åtgärder enligt skollagens krav.

**Kontaktuppgifter:** klagomal@martinskolan.se

---

## Vad händer efter att du lämnat ett klagomål?

- **Återkoppling:** Du får en bekräftelse på mottaget klagomål inom 48 timmar.
  - **Bedömning:** Rektor eller huvudman bedömer om klagomålet är en informationsfråga eller kräver utredning.
  - **Utredning:** Vid behov genomförs en utredning där du kan delta genom möte eller intervju.
  - **Svar:** Du får skriftligt svar när utredningen är avslutad. Om utredningen tar längre än 30 dagar, meddelas orsaken.
- 

## Vid frågor om klagomålshanteringen

Kontakta rektor eller huvudmannen enligt ovan angivna kontaktuppgifter.

## Om du inte är nöjd med huvudmannens hantering

Vid missnöje med huvudmannens hantering kan du anmäla till ansvarig tillsynsmyndighet:

- **Grundskola, grundsärskola och fritidshem:** Skolinspektionen
  - **Förskola:** Stockholms stad
- 

## Kontaktuppgifter

### Skolinspektionen

Box 23069

104 35 Stockholm

[skolinspektionen@skolinspektionen.se](mailto:skolinspektionen@skolinspektionen.se)

[www.skolinspektionen.se](http://www.skolinspektionen.se)

### Stockholm stad

Skicka ifylld anmälningsblankett nedan till förskoleförvaltningen på adress [anmalan@edu.stockholm.se](mailto:anmalan@edu.stockholm.se).

[Anmälan mot förskola eller pedagogisk omsorg \(pdf\)](#)