



## Rutiner för att ta emot och utreda klagomål Grekiska Skolan i Stockholm

### Syfte

Syftet med dessa rutiner är att säkerställa att alla inkomna klagomål och synpunkter tas på största allvar och utreds på ett sakligt, respektfullt och transparent sätt. Rutinerna ska bidra till trygghet, delaktighet och hög kvalitet i skolans verksamhet samt möjliggöra kontinuerlig förbättring.

### Mottagande av klagomål

Alla klagomål tas emot med respekt och konfidentialitet. Vårdnadshavare och barn uppmuntras att vända sig först till ansvarig pedagog för frågor som rör barnets välbefinnande, trivsel och utveckling. Pedagogen fungerar som första kontakt och ansvarar för att dokumentera ärendet samt försöka hantera det tillsammans med de berörda personerna. Pedagogen tar emot klagomålet och dokumenterar information om händelsen.

1. Pedagogen försöker tillsammans med berörda personer hantera klagomålet och hitta en lösning.
2. Pedagogen informerar styrelsen om ärendet, både om det lösts eller om ytterligare åtgärder behövs.
3. Om pedagogen bedömer att klagomålet inte kan hanteras självständigt, kopplas styrelsen in för utredning och beslut om vidare åtgärder.

Om klagomålet inte rör barnets situation ska man i stället vända sig direkt till styrelsen.

### Steg för styrelsen

När ett klagomål når styrelsen ansvarar denna för utredningen enligt följande steg:

1. Styrelsen tar emot klagomålet och samlar in all relevant information från berörda parter.
2. Styrelsen analyserar situationen för att förstå händelsen och dess omfattning.
3. Styrelsen beslutar vilka åtgärder som ska vidtas, exempelvis stöd och handledning till barn eller vuxna, justering av rutiner m.m.
4. Åtgärderna dokumenteras och implementeras med tydlig uppföljning.
5. Styrelsen återkopplar till de som framfört klagomålet om beslut och vidtagna åtgärder på ett respektfullt och tydligt sätt.
6. Ärendet avslutas först när situationen är löst och alla berörda känner sig trygga.

### Uppföljning och systematik

Resultatet från varje klagomålsutredning används som underlag i skolans utvecklingsarbete. Detta gör det möjligt att identifiera utvecklingsområden, förbättra verksamheten och förebygga framtida problem.