



## Förbättringsförslag och klagomålshantering

Katrineholms kommun har som mål att ge en bra service och ett gott bemötande till dig som medborgare. Alla som arbetar inom kommunens pedagogiska verksamhet har som målsättning att barn och ungdomar ska möta en verksamhet av högsta kvalitet där kunskaper och utveckling är i fokus. Om det är någonting i vår verksamhet som du har synpunkter på vill vi gärna veta det. Du kan lämna dina synpunkter skriftligt, ringa eller prata med oss personligen. Dina synpunkter är viktiga i vårt fortsatta förbättringsarbete.

När du skickar brev, fax eller e-post till kommunen blir det en allmän handling och diarieförs. Behandling av personuppgifter sker enligt dataskyddsförordningen. Mer information hittar du på <https://www.katrineholm.se/personuppgifter>

## Våra rutiner för hantering av förbättringsförslag och klagomål

Om du har synpunkter eller klagomål på utbildningen/verksamheten bör du i första hand vända dig till mentor/lärare eller till personalen på förskolan eller fritidshemmet. Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår, vänd dig till ansvarig rektor eller förskolechef.

Skulle du fortfarande vara missnöjd, kan du lämna in ett skriftligt klagomål. Ditt skriftliga klagomål kommer att diarieföras på bildningsförvaltningen och utredas av ansvarig verksamhetschef. Allt dokumenteras. Verksamhetschefen ansvarar för att varje klagomål utreds och besvaras. Återkoppling till den klagande ska ske senast inom 14 dagar från det att klagomålet har kommit in. Du kommer att få ett skriftligt svar när ärendet är klart och avslutas.

För skriftliga synpunkter eller klagomål kan du använda nedanstående blankett eller kommunens e-tjänst som du hittar på Katrineholms kommuns webbplats:  
<https://e.katrineholm.se/oversikt/overview/279>

Om du inte använder kommunens e-tjänst skickar du ditt klagomål till:

Katrineholms kommun  
Bildningsförvaltningen  
641 80 Katrineholm

Det går också bra att lämna in ditt skriftliga klagomål till förvaltningskontoret, Drottninggatan 19.

Lämnar du det till din skola/förskola skickas synpunkterna/klagomålet vidare till förvaltningskontoret.



## Förbättringsförslag/klagomål gällande verksamhet inom bildningsförvaltningen Katrineholms kommun

Dina synpunkter kommer att diarieföras på förvaltningskontoret och hanteras av ansvarig verksamhetschef. Skriv ner ditt ärende så enkelt och kortfattat som möjligt. Du kommer att få återkoppling inom 14 dagar.

Namn	Telefonnummer	Adress/e-postadress	
Vilken enhet/skola/avdelning har du varit i kontakt med?			Datum

Synpunkter/klagomål
---------------------

Vi behandlar dina personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR).  
Du kan läsa mer på <https://www.katrineholm.se/personuppgifter>

### Ifylls av bildningsförvaltningen

Ansvarig verksamhetschef	Inkommet till BIF	Kategori
Återkoppling		

Blanketten lämnar/skickar du till bildningsförvaltningen i Katrineholms kommun. Drottninggatan 19, 641 80 Katrineholm.