

## **Rutin för klagomålshantering Segragymnasiet**

**2014-10-02**

Hur vi handlägger klagomålsärenden inom Segragymnasiet har betydelse för vår framgång som utbildningsanordnare.

Vi skall bemöta elever och vårdnadshavare på ett öppet, positivt och engagerat sätt så att vi skapar förtroende.

Känner du dig missnöjd med något i vår verksamhet vill vi få kännedom om detta. Vi får då möjlighet att rätta till eventuella misstag och fel. Om ditt problem inte går att lösa direkt med den personal det gäller, ber vi dig att först kontakta rektor Helena Esbjörnsson, [rektor@segrag.se](mailto:rektor@segrag.se), eller 0435-31111.

Om du trots kontakt med rektor inte känner att frågan är löst, ber vi dig att kontakta Sveriges Naturbruksgymnasium AB.

Du kan också välja att göra en skriftlig klagomålsanmälan. Ditt klagomål kommer då att utredas skyndsamt. Du kommer att få ett skriftligt svar.

Vi ser gärna att du fyller i namn och kontaktuppgifter (adress och telefonnummer).

**Om vi inte vet vem som skickat synpunkten kan vi inte ge återkoppling till dig i ärendet.** Det är dock möjligt att lämna uppgifter anonymt.

### **Rutin för synpunkts- och klagomålshantering inom Segragymnasiet i korthet:**

- Inkommen synpunkt, klagomål registreras/diarieförs.
- Bedömning sker om vem som ska hantera ärendet.
- Skriftligt svar ges till den som lämnat in synpunkten/klagomålet att det inkommit och vem som är handläggare.

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

Då kan du begära att Sveriges Naturbruksgymnasium AB gör en förnyad prövning av ärendet. Bolaget kommer då att gå igenom hela klagomålet för att se om det finns några oklarheter eller felaktigheter.

### **Vad händer med klagomålet?**

Alla skriftliga klagomål som kommit in sammanställs som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.