



Datum  
2012-05-04

Barn- och utbildningsförvaltningen  
Skolchef Thomas Lindberg

## Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål

Det ska vara enkelt att lämna synpunkter, klaga eller ge beröm till verksamheterna inom barn- och utbildningsförvaltningen i Arboga kommun. Ansvar för att rutinerna följs ligger på respektive förskolechef/rektor/verksamhetschef.

### Inlämning av synpunkter

Synpunkter kan lämnas via:

- Ett formulär på [www.arboga.se](http://www.arboga.se).
- E-post till Arboga kommun eller direkt till mentor/förskolechef/rektor på förskolan/skolan.
- En blankett som finns tillgänglig på samtliga enheter samt på webbplatsen. Blanketten kan skickas in till Arboga kommun eller läggas i någon av postlådorna för synpunkter som finns i Rådhuset, på Högskolecentrum, biblioteket, Hällbacken, Strömsborg och Strandgården. Blanketten kan även lämnas till medarbetare i verksamheten.
- Personlig kontakt med medarbetare i verksamheten.

### Hantering av synpunkter/klagomål

Synpunkter som kommer in via e-post, webbformulär eller pappersblankett

Om en synpunkt kommer in via post eller via synpunktsblanketten ska den som lämnat synpunkten få en återkoppling via post, telefon eller e-post inom fem arbetsdagar.

Skickas en synpunkt in via formuläret på [www.arboga.se](http://www.arboga.se) eller via e-post ska återkoppling ske inom två arbetsdagar.

- Svaret ska lämnas av den verksamhet som synpunkten avser.
- Svaret ska innehålla ett tack för synpunkten, ett svar på eventuella frågor och en beskrivning av hur synpunkten hanteras.
- Svaret bör även innehålla merinformation i form av länk till webbplats eller telefonnummer till kontaktperson där så är lämpligt.
- Om synpunkten kräver en åtgärd av något slag, ska den som skickat in synpunkten få ett svar om hur synpunkten hanterats inom tio arbetsdagar.
- Svaret ska lämnas av den verksamhet som synpunkten avser. (Exempel: om en synpunkt som handlar om Gäddgårdsskolan kommer in till [arboga.kommun@arboga.se](mailto:arboga.kommun@arboga.se) så skickas den vidare till rektor för Gäddgårdsskolan. Därefter skickar rektor ett svar till avsändare inom två arbetsdagar, med kopia till verksamhetschef och administrativ handläggare för diarieföring.)

**Diarieföring**

Alla synpunkter registreras som ett eget ärende med ett eget diarienummer i barn- och utbildningsförvaltningens diarium.

**Uppföljning**

Synpunkterna och eventuella åtgärder redovisas halvårsvis i barn- och utbildningsnämnden.

Två gånger om året läggs en sammanställning av hur många synpunkter som kommit in under perioden och inom vilka områden, ut på kommunens webbplats. Denna sammanställning är övergripande och helt avpersonifierad. I sammanfattningen finns även exempel på synpunkter som lett till någon förändring. Ansvaret för sammanställningen på [arboga.se](http://arboga.se) ligger på kommunstyrelseförvaltningen.