



## Rutin för förslag, synpunkter eller klagomål

I Barn- och utbildningsförvaltningen i Västerviks kommun är vi måna om att ta tillvara på förslag, synpunkter eller klagomål i syfte att utveckla verksamheten.

### Vem framför jag mina förslag, synpunkter eller klagomål till?

Har du förslag, synpunkter eller klagomål vänd dig i första hand till den förskola eller skola och den person där frågan hör hemma. Detta är ofta barnets eller elevens pedagog, lärare, mentor, klasslärare eller liknande. Om du behöver, så kan du också kontakta rektor eller verksamhetschef. Det går också bra att framföra förslag, synpunkter eller klagomål via kommunens e-tjänst för detta. Den når du via kommunen hemsida.

### Måste jag skriva?

Det underlättar om du skriver ner förslaget, synpunkten eller klagomålet.

### Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Om du är inloggad i e-tjänsten och skickar ett ärende får du inom kort en bekräftelse på att ditt ärende är mottaget. Om du inte är inloggad i e-tjänsten får du en bekräftelse inom fem arbetsdagar. Ett mer utförligt svar kan dröja längre, upp till två veckor.

Ofta kan du få ett svar på ditt ärende snabbt men om ärendet är av ett mer komplext slag kan det ta längre tid. Framförallt om det krävs att exempelvis förskolan eller skolan behöver utreda ärendet innan eller ta fram åtgärder.

Olika personer inom Barn- och utbildningsförvaltningen kan komma att svara på ditt ärende. Det är beroende av vilken typ av ärende det handlar om.

### Vad händer med klagomålet?

Alla skriftliga förslag, synpunkter eller klagomål som inkommit sammanställs och diarieförs. Det är viktigt att känna till att allt som du skriver till kommunen är allmän handling och nästan allt blir offentligt. I undantagsfall kan ärendet eller delar av det sekretessbeläggas. Det krävs laglig grund för att sekretessbelägga en skrivelse som inkommit till kommunen. Det räcker alltså inte med att du önskar eller begär att ditt ärende inte ska vara offentligt.

### Kan jag vara anonym

Vi uppmanar alla som lämnar förslag, synpunkter eller klagomål att ange kontaktuppgifter för att exempelvis underlätta återkoppling i ärendet. Du kan välja att vara anonym genom att inte fylla i några kontaktuppgifter.