

Servicegarantier

För Krokoms kommun

Vi gör plats för växtkraft



Krokoms kommuns styrdokument

STRATEGI – avgörande vägval för att nå målen

PROGRAM – verksamheter och metoder i riktning mot målen

PLAN – aktiviteter, tidsram och ansvar

POLICY – Krokoms kommuns hållning

RIKTLINJER – rekommenderade sätt att agera

REGLER – absoluta gränser och ska-krav

Fastställt av: Respektive nämnd

För revidering ansvarar: Respektive nämnd

Dokumentet gäller för: Krokoms kommun

Dokumentet gäller till och med: Tills vidare

Innehåll

1	Servicegarantier	5
1.1	Svar på telefon.....	5
1.1.1	Beskrivning av tjänsten	5
1.1.2	Vad vi kan lova	5
1.1.3	Vad förväntar vi oss av dig	5
1.1.4	Vart vänder du dig när det inte fungerar	5
1.2	Svar på e-post	6
1.2.1	Beskrivning av tjänsten	6
1.2.2	Vad vi kan lova	6
1.2.3	Vad förväntar vi oss av dig	6
1.2.4	Vart vänder du dig när det inte fungerar	6
1.3	Klagomål och synpunkter.....	7
1.3.1	Beskrivning av tjänsten	7
1.3.2	Vad vi kan lova	7
1.3.3	Vad förväntar vi oss av dig	7
1.3.4	Vart vänder du dig när det inte fungerar	7
1.4	Handläggning av inkommande ärenden	8
1.4.1	Beskrivning av tjänsten	8
1.4.2	Vad vi kan lova	8
1.4.3	Vad förväntar vi oss av dig	8
1.4.4	Vart vänder du dig när det inte fungerar	8
1.5	Allmän handling	9
1.5.1	Beskrivning av tjänsten	9
1.5.2	Vad vi kan lova	9
1.5.3	Vad förväntar vi oss av dig	9
1.5.4	Vart vänder du dig när det inte fungerar	9
1.6	Bygglov	10
1.6.1	Beskrivning av tjänsten	10
1.6.2	Vad kan vi lova?.....	10
1.6.3	Vad förväntar vi oss av dig?.....	10
1.6.4	Vart vänder du dig om det inte fungerar?.....	10
1.7	Livsmedelstillsyn.....	12
1.7.1	Beskrivning av tjänsten	12
1.7.2	Vad kan vi lova?.....	12
1.7.3	Vad förväntar vi oss av dig?.....	12
1.7.4	Vart vänder du dig om det inte fungerar?.....	12
1.8	Miljö- och hälsoskyddstillsyn.....	14
1.8.1	Beskrivning av tjänsten	14
1.8.2	Vad kan vi lova?.....	14
1.8.3	Vad förväntar vi oss av dig?.....	14
1.8.4	Vart vänder du dig om det inte fungerar?.....	14
1.9	Barnomsorgsplats	16
1.9.1	Beskrivning av tjänsten	16
1.9.2	Vad vi kan lova	16
1.9.3	Vad förväntar vi oss av dig	16
1.9.4	Vart vänder du dig när det inte fungerar	16
1.10	Bibliotek	17
1.10.1	Beskrivning av tjänsten	17
1.10.2	Vad vi kan lova	17
1.10.3	Vad förväntar vi oss av dig	17

1.11	Klagomålshantering - för förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, grundskola, pedagogisk omsorg samt den kommunala vuxenutbildningen	18
1.11.1	Beskrivning av tjänsten	18
1.11.2	Vad vi kan lova	18
1.11.3	Vad förväntar vi oss av dig	19
1.11.4	Vart vänder du dig när det inte fungerar	19

1 Servicegarantier

1.1 Svar på telefon

Du som har kontakt med oss skall möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål. Vi arbetar för att ge våra kommuninvånare en god service och hålla en hög kvalitet på våra tjänster.

1.1.1 Beskrivning av tjänsten

Samtliga som ringer till kommunens växel ska få svar på sin fråga eller kopplas fram till en tillgänglig handläggare.

1.1.2 Vad vi kan lova

Om frågan kräver fler dagar att utreda får du meddelande där det framgår vem som är ansvarig handläggare och dennes kontaktuppgifter samt beräknad handläggningstid.

1.1.3 Vad förväntar vi oss av dig

Du lämnar korrekta uppgifter.

1.1.4 Vart vänder du dig när det inte fungerar

Vi är angelägna att du kontaktar oss om något inte fungerar, eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna klagomål hos kommunen om du anser att din begäran inte hanterats på ett bra eller korrekt sätt.

Dina synpunkter diarieförs och behandlas som inkommen allmän handling.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640-161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du även gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.2 Svar på e-post

Du som har kontakt med oss skall möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål. Vi arbetar för att ge våra kommuninvånare en god service och hålla en hög kvalitet på våra tjänster.

1.2.1 Beskrivning av tjänsten

Om du mejlar en fråga eller synpunkt till kommunens e-postadress kan du förvänta dig ett svar in om två arbetsdagar.

1.2.2 Vad vi kan lova

Du har svar på din fråga inom två arbetsdagar. Om frågan kräver fler dagar att utreda får du meddelande där det framgår vem som är ansvarig handläggare och dennes kontaktuppgifter samt beräknad handläggningstid.

1.2.3 Vad förväntar vi oss av dig

Du lämnar korrekta uppgifter.

1.2.4 Vart vänder du dig när det inte fungerar

Vi är angelägna att du kontaktar oss om något inte fungerar, eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna klagomål hos kommunen om du anser att din begäran inte hanterats på ett bra eller korrekt sätt.

Dina synpunkter diarieförs och behandlas som inkommen allmän handling.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640-161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du även gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.3 Klagomål och synpunkter

Du som har kontakt med oss skall möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål. Vi arbetar för att ge våra kommuninvånare en god service och hålla en hög kvalitet på våra tjänster.

1.3.1 Beskrivning av tjänsten

För nämndens fortgående kvalitetssäkringsarbete är det av stor betydelse att få ta del av synpunkter och klagomål på verksamheten. Synpunkter kan lämnas både skriftligt (via brev eller digitalt) och muntligt.

1.3.2 Vad vi kan lova

En skriftlig bekräftelse med ärendets diarienummer, handläggarens namn och kontaktuppgifter skickas till dig inom fem arbetsdagar.

1.3.3 Vad förväntar vi oss av dig

Du lämnar korrekta uppgifter.

1.3.4 Vart vänder du dig när det inte fungerar

Vi är angelägna att du kontaktar oss om något inte fungerar, eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna klagomål hos kommunen om du anser att din begäran inte hanterats på ett bra eller korrekt sätt.

Dina synpunkter diarieförs och behandlas som inkommen allmän handling.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640-161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du även gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.4 Handläggning av inkommande ärenden

Du som har kontakt med oss skall möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål. Vi arbetar för att ge våra kommuninvånare en god service och hålla en hög kvalitet på våra tjänster.

1.4.1 Beskrivning av tjänsten

Ärende till Krokoms kommun kan lämnas muntligen per telefon eller besök. Ärende kan också lämnas via brev, fax eller digitalt. Oavsett form skall ärendet mottas i enlighet med förvaltningslagens samt offentlighetsprincipens och sekretesslagens regler.

1.4.2 Vad vi kan lova

En skriftlig bekräftelse med ärendets diarienummer, handläggarens namn och kontaktuppgifter skickas till dig inom fem arbetsdagar.

1.4.3 Vad förväntar vi oss av dig

Du lämnar korrekta uppgifter.

1.4.4 Vart vänder du dig när det inte fungerar

Vi är angelägna att du kontaktar oss om något inte fungerar, eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna klagomål hos kommunen om du anser att din begäran inte hanterats på ett bra eller korrekt sätt.

Dina synpunkter diarieförs och behandlas som inkommen allmän handling.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640-161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du även gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.5 Allmän handling

Du som har kontakt med oss skall möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål. Vi arbetar för att ge våra kommuninvånare en god service och hålla en hög kvalitet på våra tjänster.

1.5.1 Beskrivning av tjänsten

En allmän handling som får lämnas ut, ska tillhandahållas den som begär det, så att handlingen kan ”läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas”.

Önskas kopior är nio sidor avgiftsfria, därefter kostar den tionde kopian 50 kr och varje extra kopia därutöver 2 kr.

Myndigheten är skyldig att ställa tillgängliga tekniska hjälpmedel till förfogande om det är nödvändigt för att sökanden ska kunna tillgodogöra sig innehållet i handlingen.

En handling ska utlämnas genast eller så snart det är möjligt.

1.5.2 Vad vi kan lova

I vissa fall kan tjänstegarantin av olika skäl inte hållas som t.ex. med hänvisning till gällande sekretesslagar. Du ska i så fall informeras om detta så snart som möjligt och också få en förklaring till varför tjänstegarantin inte kan hållas.

1.5.3 Vad förväntar vi oss av dig

Att din begäran om utlämnandet av handling görs på ett tydligt sätt så att uppdraget inte kan misstolkas.

1.5.4 Vart vänder du dig när det inte fungerar

Vi är angelägna att du kontaktar oss om något inte fungerar, eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna klagomål hos kommunen om du anser att din begäran inte hanterats på ett bra eller korrekt sätt.

Dina synpunkter diarieförs och behandlas som inkommen allmän handling.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640-161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du även gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.6 Bygglov

Du som har kontakt med oss ska möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål.

1.6.1 Beskrivning av tjänsten

Bygg- och miljönämnden är ansvarig lokal myndighet för ärenden inom plan- och byggväsendet. Ta gärna kontakt med byggnadsinspektör i god tid, då kan du få information och råd om hur ansökan bör se ut. Servicegarantin omfattar bygglovärenden, både bygglov som kan beviljas på delegation och sådana bygglov som måste beslutas på bygg- och miljönämndens sammanträden.

Bygg- och miljöavdelningen

- granskar att ansökan överensstämmer med översiktsplan och detaljplan,
- skickar ärendet på remiss när så krävs,
- handlägger och beslutar om bygglov, alternativt att nämnden beslutar om bygglov,
- godkänner den sökandes förslag till kontrollansvarig,
- kallar till tekniskt samråd, som byggnadsinspektör håller i och protokollför,
- fastställer inlämnad kontrollplan och ger startbesked,
- genomför arbetsplatsbesök som även protokollförs av byggnadsinspektör,
- beslutar om slutbesked så att byggnaden kan tas i bruk.

1.6.2 Vad kan vi lova?

Bekräftelse på att dina handlingar har kommit in till oss skickas omgående.

- Bekräftelse på att dina handlingar har kommit in till oss skickas omgående.
- Ärendet handläggs skyndsamt och rationellt.
- Beslut om bygglov ges inom 10 veckor från det att ärendet är komplett.
- Informationen från oss är tydlig och klar när det gäller lagstiftning och andra villkor som gäller för prövningen av din ansökan eller anmälan.
- Under perioder med lägre bemanning än normalt kan det vara svårt att uppfylla servicegarantierna. Om vi inte kan uppfylla servicegarantierna på grund av semester, sjukdom eller annan bortavaro ska besked om detta lämnas snarast.

1.6.3 Vad förväntar vi oss av dig?

- Ansökningshandlingar är komplett ifyllda och att ritningar är fackmässigt utförda.
- De uppgifter och handlingar som behövs för ärendet lämnas till oss.

1.6.4 Vart vänder du dig om det inte fungerar?

Vi är angelägna om att du kontaktar oss om något inte fungerar eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna dina synpunkter hos Krokoms kommun genom att kontakta oss.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640-161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du även gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.7 Livsmedelstillsyn

Du som har kontakt med oss ska möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål.

1.7.1 Beskrivning av tjänsten

Bygg- och miljönämnden är ansvarig lokal kontrollmyndighet för den offentliga livsmedelskontrollen i Krokoms kommun. I kontrolluppdraget ingår att kontrollera att det produceras och saluförs säkra livsmedel i Krokoms kommun och att livsmedelsföretagarna anmäler sin verksamhet för registrering eller ansöker om ett godkännande.

1.7.2 Vad kan vi lova?

- Bekräftelse på anmälan och beslut om registreringsavgift inom 10 arbetsdagar, vid anmälan om registrering av livsmedelsanläggning.
- Vid en ansökan om godkännande av livsmedelsanläggning sker besiktning av lokalen inom 7 arbetsdagar efter att lokalen har anmälts färdig av sökande. Beslut om godkännande inom 10 arbetsdagar efter besiktningen. Detta under förutsättning att anläggningen inklusive egenkontroll och eventuell HACCP-plan uppfyller kraven för godkännande.
- Kontrollrapport ska skickas till livsmedelsverksamheten inom 10 arbetsdagar efter avslutad kontroll, om inte annat överenskommes.
- Informationen från oss är tydlig och klar när det gäller lagstiftning och andra villkor som gäller för prövningen av din ansökan eller anmälan.
- Bygg- och miljöavdelningen har få och specialiserade miljö- och hälsoskyddsinspektörer. Med anledning av detta kan det under perioder med lägre bemanning än normalt vara svårt att uppfylla servicegarantierna. Om vi inte kan uppfylla servicegarantierna på grund av semester, sjukdom eller annan bortavaro ska besked om detta lämnas snarast.

1.7.3 Vad förväntar vi oss av dig?

- Anmälnings- och ansökningshandlingar är komplett ifyllda och att eventuella ritningar är fackmannamässigt utförda.
- De uppgifter och handlingar som behövs för ärendet lämnas till oss.
- Verksamheten bedrivs i enlighet med gällande lagstiftning och meddelade beslut.

1.7.4 Vart vänder du dig om det inte fungerar?

Vi är angelägna om att du kontaktar oss om något inte fungerar eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna dina synpunkter hos Krokoms kommun genom att kontakta oss.

Du kan nå oss via

Kundtjänst

0640-161 00

e-post

krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du även gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.8 Miljö- och hälsoskyddstillsyn

Du som har kontakt med oss ska möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål.

1.8.1 Beskrivning av tjänsten

Bygg- och miljönämnden är ansvarig myndighet för den lokala tillsynen över miljö- och hälsoskydd. I tillsynen ingår att kontrollera så att miljön eller omgivningen inte utsätts för föroreningar, kemikalier, buller och annat som medför en negativ påverkan. Det handlar inte bara om människans hälsa, utan naturen har ett skyddsvärde i sig! Tillsyn bedrivs inom bland annat verksamheter som förbränningsanläggningar, avloppsreningsverk, bensinstationer, sågverk, skjutbanor, motorbanor, industrier med mera. Tillsynsuppdraget omfattar även att kontrollera att lagefterlevnad.

1.8.2 Vad kan vi lova?

- Beslut inom 10 arbetsdagar, vid anmälan om installation om värmepump.
- Beslut inom 20 arbetsdagar, vid anmälan enligt 38 § Förordning om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd för hygienlokal, bassängbad och undervisningslokal.
- Beslut inom 6 veckor, vid anmälan enligt 21 § Förordning om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd och 9 kap 6 § Miljöbalken.
- Inspektionsrapport ska vara verksamheten tillhanda inom 10 arbetsdagar efter avslutad inspektion, om inte annat överenskommes.
- Informationen från oss är tydlig och klar när det gäller lagstiftning och andra villkor som gäller för prövningen av din ansökan eller anmälan.
- Bygg- och miljöavdelningen har få och specialiserade miljö- och hälsoskyddsinspektörer. Med anledning av detta kan det under perioder med lägre bemanning än normalt vara svårt att uppfylla servicegarantierna. Om vi inte kan uppfylla servicegarantierna på grund av semester, sjukdom eller annan bortavaro ska besked om detta lämnas snarast.

1.8.3 Vad förväntar vi oss av dig?

- Anmälnings- och ansökningshandlingar är komplett ifyllda och att eventuella ritningar är fackmannamässigt utförda.
- De uppgifter och handlingar som behövs för ärendet lämnas till oss.
- Verksamheten bedrivs i enlighet med gällande lagstiftning och meddelade beslut.

1.8.4 Vart vänder du dig om det inte fungerar?

Vi är angelägna om att du kontaktar oss om något inte fungerar eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna dina synpunkter hos Krokoms kommun genom att kontakta oss.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640-161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du även gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.9 Barnomsorgsplats

Du som har kontakt med oss skall möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål. Vi arbetar för att ge våra kommuninvånare en god service och hålla en hög kvalitet på våra tjänster.

1.9.1 Beskrivning av tjänsten

Enligt skollagen (2010:800 kap.8 14 §) ska kommunen när vårdnadshavare har anmält önskemål om förskola erbjuda barnet förskola inom fyra månader.

1.9.2 Vad vi kan lova

Vi erbjuder barnomsorgsplats inom tre månader efter att ansökan mottagits. Förstahandsvalet kan ibland inte tillgodoses.

1.9.3 Vad förväntar vi oss av dig

Att du i god tid, dock senast 6 månader för önskat placeringsdatum skickar in en ifylld ansökan till ansvarig person inom det utbildningsområde i kommunen där du önskar förskoleplats.

1.9.4 Vart vänder du dig när det inte fungerar

Vi är angelägna att du kontaktar oss om något inte fungerar, eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna klagomål hos kommunen om du anser att din begäran inte hanterats på ett bra eller korrekt sätt.

Dina synpunkter diarieförs och behandlas som inkommen allmän handling.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640 161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.10 Bibliotek

Du som har kontakt med oss skall möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål. Vi arbetar för att ge våra kommuninvånare en god service och hålla en hög kvalitet på våra tjänster.

1.10.1 Beskrivning av tjänsten

- Biblioteken har ett varierat utbud av media för utlån eller läsa på plats.
- Biblioteken är naturliga mötesplatser för alla.
- Biblioteken samverkar med skola/ förskola, föräldrar, SFI och olika studieförbund för att stimulera språkinläring, läslust och informationssökning.
- Biblioteken tar emot inköpsförslag och erbjuder möjlighet att låna böcker från andra bibliotek enligt gällande fjärrlåneregler.
- Biblioteken har information om bl.a. öppettider på vår webbplats <https://www.krokom.se/kultur-och-fritid/bibliotek.html>

1.10.2 Vad vi kan lova

- Personalen på biblioteken gör sitt bästa för att du ska få bra service och bemötande.
- Att låna bibliotekens egna media är gratis om du återlämnar i tid.
- Bibliotekets e-tjänster finns tillgängliga dygnet runt på bibliotekmitt.se
- Eventuella ändringar av öppettider annonseras på bibliotekmitt.se och på informationsblad på biblioteken, dessutom står informationen på lånekvitto.
- Vid kontakt med oss angående servicegarantier återkommer vi till dig inom fem arbetsdagar.
- Vid händelser eller omständigheter som kommunen inte kan råda över gäller inte tjänstegarantin.

1.10.3 Vad förväntar vi oss av dig

- Du visar hänsyn till andra besökare i biblioteket.
- Du återlämnar det du lånat i samma skick som när du lånade.
- Du återlämnar det du lånat, senast det datum som står på ditt kvitto.
- Du är ute i god tid om du önskar litteratur eller annan media till ett visst datum.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640 161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

1.11 Klagomålshantering - för förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, grundsärskola, pedagogisk omsorg samt den kommunala vuxenutbildningen

Du som har kontakt med oss skall möta kunnig och vänlig personal som respekterar dig, dina synpunkter och önskemål. Vi arbetar för att ge våra kommuninvånare en god service och hålla en hög kvalitet på våra tjänster.

Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på förskola, förskoleklass, fritidshem, skola eller pedagogisk omsorg vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet.

Du som elev har också möjlighet att framföra synpunkter eller klagomål på verksamheten.

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

1.11.1 Beskrivning av tjänsten

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller om du är missnöjd med något ska du i första hand framföra det till pedagog/mentor i verksamheten.

Om pedagogen/mentorn och du inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår ska du vända dig till förskolechef/rektor så att verksamheten själv får möjlighet att agera.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål via en blankett som är avsedd för ändamålet. Blanketten hittar du på <https://www.krokom.se/kommun-och-demokrati/dialog-och-synpunkter.html>

Den ifyllda blanketten skickas via e-post till barn-utbildning@krokom.se eller per post till:

Barn- och utbildningsavdelningen
Krokoms kommun
835 80 Krokoms

1.11.2 Vad vi kan lova

Barn- och utbildningsavdelningen vidarebefordrar klagomålet till berörd förskolechef/rektor. Handlingar som skickas till kommunen diarieförs och blir allmän handling. Behandling av personuppgifter sker enligt personuppgiftslagen.

Inom 10 arbetsdagar skall förskolechef/rektor ge skriftligt svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att utreda. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig skriftligen orsaken till fördröjningen.

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Redovisning sker till barn- och utbildningsnämnden om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits

1.11.3 Vad förväntar vi oss av dig

Att du tar tillvara på din möjlighet till inflytande och samråd som erbjuds i förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, grundsärskola samt pedagogisk omsorg.

1.11.4 Vart vänder du dig när det inte fungerar

Vi är angelägna att du kontaktar oss om något inte fungerar, eller om vi inte lever upp till vad vi lovar. Du kan lämna klagomål hos kommunen om du anser att din begäran inte hanterats på ett bra eller korrekt sätt.

Dina synpunkter diarieförs och behandlas som inkommen allmän handling.

Du kan nå oss via

Kundtjänst 0640 161 00

e-post krokoms.kommun@krokom.se

Vill du lämna skriftliga synpunkter på verksamheten eller på våra tjänster kan du gå in på Krokoms kommuns hemsida via denna länk:

<http://www.krokom.se/kommunochpolitik/dialogochsynpunkter/synpunkterochklagomal/lamnasynpunkt.2973.html>

Om du inte är nöjd med hur ditt klagomål hanterats på kommunal nivå vänder du dig till Skolinspektionen:

<http://www.skolinspektionen.se/sv/Anmalningar/>