

Rutin vid klagomål mot utbildningen

Dokumentansvarig: Administrativa chefen

Antagen: BOU 2017-03-01, § 6



Rutin vid klagomål mot utbildningen

Sammanfattning

Klagomålsrutinen har två syften:

- Tillvarata barnets/elevens rätt i förskolan och skolan, och
- som en del av det systematiska kvalitetsarbetet.

En klagomålsrutin ger verksamhet och huvudman möjlighet att utreda och åtgärda brister innan anmälan går till Skolinspektionen.

I 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) och 25 kap. 8 § skollagen anges att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.

Av lagkommentarerna framgår att det är upp till huvudmannen att närmare bestämma hur klagomålshandlingen ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna ska vara skriftliga så att det inte råder någon tvekan om vad de innebär. De bör också innehålla en intern ansvarsfördelning hos huvudmannen.

Klagomål avser sådana frågor där vårdnadshavaren upplever att barnet/eleven inte fått vad barnet/eleven har rätt till inom verksamheten. Det kan även handla om upplevda felaktigheter i handläggning, kommunikering och beslut eller felaktigt utförda tjänster för sådant som är kommunens angelägenhet (exempelvis skolskjuts).

Klagomål kan lämnas mot alla verksamhetsformer.

Intern ansvarsfördelning

Inom barn- och utbildningsförvaltningen har all personal att hantera de synpunkter och klagomål som kommer till verksamheternas kännedom. Det är personalen i verksamheten som har kunskap om vilken typ av ärende det handlar om och som kan kommunicera detta med vårdnadshavaren.

Det är upp till varje chef att hålla den egna personalen väl förtrogen med rutinen för klagomålshandling. Beroende på vilken ärendetyp det är (synpunkt eller klagomål) följer olika utredningsåtgärder och beslutsformer, se punkt 1, 2 och 3 nedan.

En synpunkt hanteras enligt följande:

1. Kontakta personal i verksamheten/klassläraren

Den elev/vårdnadshavare som inte är nöjd och har synpunkt på verksamheten ska i första hand vända sig direkt till personal på förskolan/fritidshemmet eller till barnets/elevens lärare. Beroende på vad



ärendet gäller kan personal behöva dokumentera dialogen eller de åtgärder som vidtas. Ingen klagomålsutredning startar.

Ett klagomål hanteras enligt följande:

2. Kontakta förskolechef/rektor

Om problem och missnöje kvarstår kan elev/vårdnadshavare gå vidare med ett skriftligt klagomål till förskolechef/rektor. Förskolechef/rektor gör en skriftlig utredning. Ärendet avslutas med ett skriftligt och formellt fattat beslut.

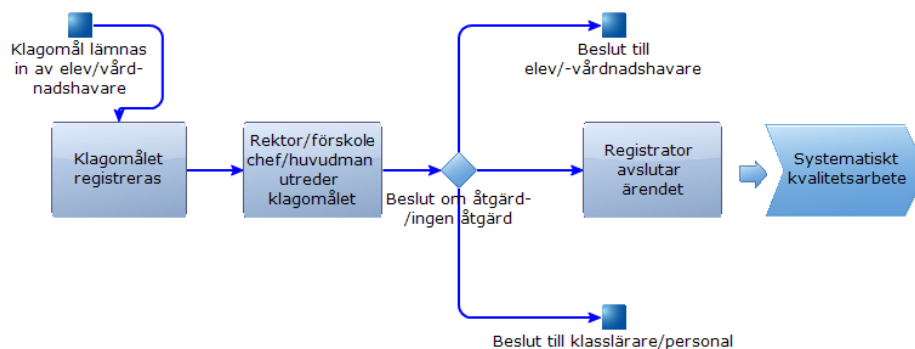
3. Huvudmannanivå

Är man inte nöjd med det beslut som förskolechef/rektor fattat eller om det är svårt att framföra sitt klagomål direkt till verksamheten finns möjlighet att lämna klagomål direkt till huvudmannen (delegerat till barn- och utbildningsförvaltningen) för utredning och beslut. Klagomål lämnas via formulär på kommunens hemsida.

- Samtliga inlämnade klagomål registreras och tilldelas ett ärendenummer (dnr).
- Beroende på klagomålets karaktär utses ansvarig handläggare antingen på verksamhetsnivå eller på huvudmannanivå.
- Elev/vårdnadshavare underrättas om fortsatt process och handläggare.
- Utredningen mynnar ut i ett beslut som meddelas elev/vårdnadshavare samt övriga berörda.
- Ärendet avslutas och blir en del av underlaget för det systematiska kvalitetsarbetet.

Arbetsflödet kan beskrivas så här:

Hantera klagomål





Information om klagomålshanteringen

Varje verksamhet ska på sin hemsida informera om rutinen för klagomål. Informationen ska ange *hur* man går till väga och till *vem* man vänder sig med sitt klagomål.

På såväl kommunens, som verksamhetens hemsida finns ett webbformulär för att lämna klagomål.

Annat sätt att informera om klagomålsrutinen kan vara vid inskolning på förskola, fritids och i samband med föräldramöten.

Klagomålshantering som en del av ett systematiskt kvalitetsarbete

De klagomål som årligen utreds inom barn- och utbildningsförvaltningen ska systematiskt följas upp, utvärderas och vid behov åtgärdas.

Tre gånger per år görs en systematisk kvalitetsredovisning till barn- och utbildningsnämnden, där klagomål mot utbildningen utgör en del av redovisningen.

Övrig synpunktshantering

Utöver vad som beskrivs i denna rutin har verksamheterna i övrigt att följa kommunens policy och rutin för synpunktshantering.