



Riktlinje klagomålshantering enligt Skollag 2010:800

Verksamhet: Förskola, Grundskola, Gymnasium, Anpassad skola

Enhet Kulturskola

(KUN §13 , dnr KUN 2023/32, 20 juni 2023)

En bra klagomålshantering utvecklar verksamheten

Sammanställningar och analyser av klagomål som lämnats av vårdnadshavare samt barn/elever och personal ska ingå i respektives verksamhet systematiska kvalitetsarbete enligt Skollag 2010:800.

Klagomål utgör en värdefull källa till information för huvudmannen i arbetet med att identifiera utvecklingsområden. En analys av innehållet i, och omfattningen av, inkomna klagomål är därför en viktig del av kvalitetsarbetet och en utgångspunkt för planeringen och genomförandet av åtgärder.

Lagreglering om klagomålshantering

I skollagen finns tydliga krav på hur kommunens klagomålshantering ska se ut:

- Ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.
- Bekräfta att klagomålet har tagits emot.
- Skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet.
- På ett lämpligt sätt återkoppla till den som har framfört klagomålet.
- Skriftliga rutiner för klagomålshantering.
- Aktivt verka för att rutinerna är kända bland vårdnadshavare, barn/elever och personal.

Vad är ett klagomål?

Det finns inte någon tydlig definition i skollagen om vad som ska betraktas som ett klagomål.

En beskrivning av ett klagomål är när någon uttalar ett missnöje som gäller kommunens bemötande eller utförande av tjänster. Ett klagomål är också ett uttalande om förväntningar som inte uppfyllts. Det är den enskilde själv som avgör om man vill lämna ett klagomål eller inte. Vad som "räknas" som klagomål avgörs inte av personalen i förskola eller skola. Det är alltid den enskildes upplevelse som gäller. Det innebär inte att den enskilde alltid har rätt i sak, men den enskilde har rätt till sin upplevelse.

Om det är svårt att avgöra om personen vill lämna ett klagomål eller endast synpunkt/åsikt är det lämpligt att fråga personen. Om det handlar om en synpunkt finns inte samma krav på dokumentering och utredning.

Vem ska hantera klagomålet

Klagomål ska utredas och hanteras enligt följande turordning:

Nivå 1 – verksamhetsnivå

Klagomål ska i första hand tas om hand inom den verksamhet där det uppstår. Verksamhetschef ansvarar för utredningen av klagomål tillsammans med ansvarig rektor om hen inte är föremål för klagomålet, då används resurs från annan skolverksamhet. Verksamhetschef ser till att eventuell kvalitetsbrist åtgärdas, och har kontakt med den som lämnat klagomålet.



Riktlinje klagomålshantering enligt Skollag 2010:800

Verksamhet: Förskola, Grundskola, Gymnasium, Anpassad skola

Enhet Kulturskola

(KUN §13 , dnr KUN 2023/32, 20 juni 2023)

Nivå 2 – förvaltningsnivå

Om verksamhetschef gör bedömningen att det inte är lämpligt att klagomålet hanteras på verksamhetsnivå ska klagomålet i stället lämnas till kultur- och utbildningsförvaltningen.

Nivå 3 – annan myndighet

Har klagomålet inte kunnat avhjälpas på nivå 1 eller 2 så bör den klagande få information om att denne kan vända sig till Skolinspektionen.

Hur klagomålet ska hanteras

Bekräfta och dokumentera

Den som först tar emot ett klagomål ansvarar för att bekräfta till avsändaren att klagomålet tagits emot. Om man är osäker på om det är ett klagomål enligt skollagen är det lämpligt att fråga klaganden. Klagomål behöver inte vara skriftligt.

Personal inom kultur- och utbildningsförvaltningens verksamheter ska erbjuda sig att vid muntliga klagomål hjälpa den klagande att beskriva klagomålet via e-tjänst. Om klagomålet lämnas muntligt ansvarar personal för att dokumentera klagomålet skriftligt.

En person som önskar lämna ett klagomål kan vara anonym. Svaret kan då endast vara av mer generell karaktär avseende exempelvis utbildningen. Det är endast möjligt att bemöta uppgifter om en specifik elev om det är klarlagt att det är vårdnadshavare som klagar. Klagomål ska inte blandas ihop med rätten att överklaga myndighetsbeslut, information om detta kan vara viktigt att lämna till personen om klagomålet handlar om ett beslut.

Utreda och återkoppla

Klagomål ska i första hand tas om hand inom den verksamhet där det uppstår. Enklare klagomål ska med fördel hanteras nära barnet/eleven inom verksamheten (nivå 1). Svar på klagomål som hanteras på verksamhetsnivå ska alltid dokumenteras och lämnas till den klagande men även till kultur- och utbildningsförvaltningen för diarieföring. Klagomål som kräver mer omfattande utredning ska hanteras på verksamhetsnivå (nivå 2).

När ett klagomål kommer in till huvudmannen är det nödvändigt att en opartisk utredning sker effektivt och skyndsamt, och vid behov i dialog med berörd personal. Utredningen behöver innehålla tre delar:

- kartläggning
- analys
- förslag till åtgärder (för att komma till rätta med eventuella brister)

Den som ansvarar för utredningen ansvarar för att återkoppla till klaganden. Hanteringen av ett klagomål ska ske skyndsamt. Om det krävs en omfattande utredning är det viktigt att informera den klagande om en längre handläggningstid.



Riktlinje klagomålshantering enligt Skollag 2010:800

Verksamhet: Förskola, Grundskola, Gymnasium, Anpassad skola

Enhet Kulturskola

(KUN §13 , dnr KUN 2023/32, 20 juni 2023)

Annan myndighet

Har klagomålet inte kunnat avhjälpas så bör den klagande få information om att denne kan vända sig till Skolinspektionen som kan inleda tillsyn eller använda uppgiften till sin bevakning av skolor och huvudmän. Det finns även möjlighet att överklaga vissa beslut till Skolväsendets överklagandenämnd eller allmän förvaltningsdomstol.

Ärendehantering

Versamhetschef ansvarar för rapportering av klagomål och åtgärder till förvaltningschef. Förvaltningschef ansvarar för rapportering av klagomål och åtgärder till huvudmannen, kultur- och utbildningsnämnden. Kultur- och utbildningsförvaltningen sammanställer och analyserar samtliga inkomna klagomål.

Resultatet redovisas årligen på aggregerad nivå i kultur- och utbildningsnämndens rapport för systematiskt kvalitetsarbete enligt skollagen 2010:800.

Krav på diarieföring

Enligt kultur- och utbildningsförvaltningens dokumenthanteringsplan ska alla klagomål, som inkommit skickas till kultur- och utbildningsförvaltningen för diarieföring. Även svar/utredning som gjorts med anledning av klagomålet ska skickas in för diarieföring.

Rektor ansvarar för att riktlinje kring klagomålshantering är känd av vårdnadshavare, barn/elever och personal

Verksamhetschef tillsammans med ansvariga rektorer ansvarar för att rutiner finns i varje verksamhet för information till barn/elever, personal och vårdnadshavare kring kultur- och utbildningsnämndens riktlinjer för hantering av klagomål enligt Skollag. Information gällande klagomålshantering delges vårdnadshavare minst ett tillfälle per arbetsår/läsår.

Rektor ansvarar för att alla elever och vårdnadshavare får information om möjligheten att lämna klagomål och hur man går till väga. Rektor ansvarar även för att personal inom verksamheten har kunskap om förvaltningens klagomålshantering. Det är viktigt att personal vet hur de ska agera om de tar emot ett klagomål och vilket ansvar som uppkommer.

Klagomål gällande fristående verksamhet och huvudman i annan kommun

Fristående grundskola eller huvudman i annan kommun

I fristående grundskolor hanteras klagomål inte av kommunen. Vårdnadshavare, barn/elever och personal ska vända sig direkt till skolan. Varje fristående grundskola har en egen klagomålshantering. Om klaganden inte är nöjd med deras hantering kan denne vända sig till t.ex. Skolinspektionen.

Fristående förskola och annan pedagogisk omsorg

Fristående förskolor och annan pedagogisk omsorg har egen klagomålshantering. Vårdnadshavare, barn/elever och personal ska vända sig direkt till den fristående verksamheten. Om klaganden inte är nöjd med deras hantering kan denne vända sig till kommunen som har tillsynsplikt för fristående förskolor och annan



Riktlinje klagomålshantering enligt Skollag 2010:800

Verksamhet: Förskola, Grundskola, Gymnasium, Anpassad skola

Enhet Kulturskola

(KUN §13 , dnr KUN 2023/32, 20 juni 2023)

pedagogisk omsorg. Vårdnadshavare ska använda e-tjänsten för klagomål som finns på kommunens hemsida (www.amal.se). Klagomålet hanteras på förvaltningen som ansvarar för att kontakta ansvarig huvudman i utredningen.

Detta underlag kan även den klaganden få ta del av och komma med synpunkter på om det bedöms vara lämpligt. Om det framkommer brister bör det övervägas om det ska öppnas ett ärende utifrån kommunens tillsynsplikt.

Kommunens webbplats

På kommunens hemsida (www.amal.se) ska det alltid finnas uppdaterad information om hur vårdnadshavare, barn/elever och personal går tillväga om de vill lämna in klagomål. Det ska även vara tydligt för dem hur handläggningen av ett klagomål ser ut.

På webbplatsen ska även denna anvisning finnas tillgängliga i sin helhet.