

Rutiner för klagomål mot kommunal förskola eller skola

Rutinerna beskriver hur du lämnar klagomål på kommunal utbildning eller annan kommunal pedagogisk verksamhet och hur Bildningsförvaltningen arbetar med inkomna klagomål.

Vad hanteras inom ramen för klagomålshanteringen?

Klagomålet ska gälla utbildningen eller verksamheten i annan omsorg. Med utbildning menas den verksamhet som omfattas av de övergripande målen i lagstiftning och skolans styrdokument. Begreppet rymmer därmed både undervisningen och verksamhet runt omkring, till exempel sådan på skolgården, i matsalen, vid utflykter eller vid praktik. Bildningsförvaltningen utreder i regel bara klagomål om händelser som inträffat inom de senaste två åren.

Klagomål mot en fristående verksamhet (fristående skolor, förskolor eller annan pedagogisk verksamhet, till exempel pedagogisk omsorg) ska lämnas till verksamhetens huvudman (styrelsen). Huvudmannen för den fristående verksamheten har på samma sätt som en kommunal huvudman ett ansvar för att ta emot och utreda klagomål.

Att lämna klagomål

Alla kan lämna ett klagomål, vidare hur och till vem du lämnar klagomålet kan läsas på Klagomål, synpunkter och beröm för förskole- och skolverksamhet, fritidshem och kulturskola.

Om klagomålslämnaren är någon annan än den klagomålet rör ska Bildningsförvaltningen kontakta den berörda personen. Gäller det dessutom en omyndig person kontaktas vårdnadshavarna för att höra om uppgifterna i klagomålet stämmer och om en vidare utredning önskas. Det är endast vid klagomål av allvarlig karaktär som en utredning kan startas trots att barnet, eleven eller vårdnadshavarna inte önskar det. Ett sådant beslut tas av verksamhetschefen.

Klagomål som lämnas anonymt

Bildningsförvaltningen utreder anonyma klagomål i den utsträckning det är möjligt. Den verksamhet som klagomålet gäller ska vanligtvis informeras om innehållet i klagomålet.

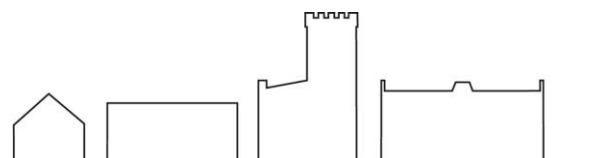
Arbetsgång för inkomna klagomål

Mottagande och registrering

- Registrator registrerar alla klagomål som kommer in samt övriga handlingar som har betydelse för ärendet. Klagomålet blir en allmän handling när det registreras. I undantagsfall kan uppgifter i en allmän handling sekretessbeläggas om innehållet till exempel är kränkande för en enskild. Beslut om utlämnande av allmän handling fattas av förvaltningschefen.
- Verksamhetschef beslutar tillsammans med utredare hur klagomålet ska hanteras.

Klagomålet kan hanteras på tre olika sätt:

1. direkt svar till klagomålslämnaren.
2. överlämning till rektor, förskolechef eller verksamhetschef.



3. mer omfattande utredning.

- Ansvarig handläggare ska kontakta den som lämnat klagomålet inom en vecka. Det ska då framgå hur förvaltningen planerar att hantera klagomålet.

Gällande direktsvar eller överlämning till rektor, förskolechef eller verksamhetschef

- Ansvarig utredare, alternativt rektor, förskolechef eller verksamhetschef beskriver i en tjänsteanteckning hur klagomålet har hanterats. Ett eventuellt direktsvar till klagomålslämnaren kan klippas in i tjänsteanteckningen eller skickas med kopia till Bildningsförvaltningens registrator.
- Utredaren skickar tjänsteanteckningen eller svarsmejl till registrator för registrering.

Vid mer omfattande utredning

För att få in tillräckliga uppgifter ska utredaren alltid kontakta klagomålslämnaren och ansvarig rektor eller förskolechef. Ibland behöver dessutom annan personal i verksamheten kontaktas. Utredaren kan eventuellt även kontakta barn eller elever.

Utredaren ska meddela verksamhetschefen att klagomålet kommit in och hur det ska utredas. Utredaren ska hålla klagomålslämnaren underrättad under handläggningens gång.

Om utredningen visar att det finns brister i verksamheten ska utredningen även innehålla de åtgärder som behövs. Åtgärderna kan eventuellt gälla generella problem inom kommunens utbildningsverksamhet eller annan pedagogisk omsorg. Den aktuella verksamheten och, när det är möjligt, eleven och dennes vårdnadshavare ska vara delaktig i arbetet med att hitta lämpliga åtgärder.

Om utredningen visar att ett barn kan fara illa måste förvaltningen alltid överväga en anmälan till socialnämnden enligt 14 kap. 1 § socialtjänstlagen. När utredningen är klar ska utredaren informera den aktuella verksamheten och klagomålslämnaren om resultatet. Utredningen av ett ärende bör inte pågå längre än tre månader.

Uppföljning vid konstaterade brister i verksamheten

När klagomålet gäller en enskild elev och utredningen visar att det finns brister i verksamheten, ska förvaltningen följa upp att beslutade åtgärder har satts in och att de har fått avsedd effekt. Utredaren ansvarar för uppföljningen.

Utredaren ska kontakta barnets eller elevens vårdnadshavare, den aktuella verksamheten och i vissa fall barnet eller eleven.

Uppföljningen ska ske inom en månad från det att Bildningsförvaltningen har informerat verksamheten och klagomålslämnaren. Vid behov kan uppföljningen ske tidigare och vid flera tillfällen.

Ett ärende ska inte avslutas förrän Bildningsförvaltningen gjort en uppföljning.

Skollagen om rutiner för klagomål

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska alla huvudmän ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen eller verksamheten i annan omsorg. Det är upp till varje huvudman att själv bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna bör dock innehålla en intern ansvarsfördelning för huvudmannen.

Huvudmannen ska informera barn, elever och vårdnadshavare om rutinerna så att de vet hur de går tillväga för att lämna ett klagomål.

Om handläggningen av ett klagomål visar att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att bristerna åtgärdas.

Rutiner för klagomål omfattar samtliga skolformer, enligt skollagen.