



VARA KOMMUN

---

# Klagomålsrutin inom utbildnings- verksamheten

Gäller fr.o.m. 2020-04-01

Antagen av bildningsnämnden 2020-03-25 § 44

# Innehållsförteckning

Inledning .....	1
Klagomålshantering .....	1
Definition av klagomål .....	1
Lämnande av klagomål .....	1
Former för klagomål .....	2
Handläggning av klagomål .....	2
Generell handläggning .....	2
Handläggning på huvudmannanivå .....	2
Uppföljningsansvar .....	3
Informationsansvar .....	4

## Inledning

Enligt skollagen (2010:800) 4 kap. 8 § ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinen ska lämnas på lämpligt sätt. Vidare ska huvudmannen, enligt skollagen 4 kap. 7 §, vidta nödvändiga åtgärder om utredningen visar att det finns brister i verksamheten.

I nämndens ansvar som vårdgivare för elevhälsan är den enligt Socialstyrelsens författningssamling 2011:9 5 kap. 3 § även skyldig att ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Nämnden ska även enligt 6-7 §§ samt sammanställa och analysera dessa klagomål för att säkra verksamhetens kvalitet.

Denna rutin ska säkerställa att kommunens utbildningsverksamhet håller en god kvalitet genom att brister uppmärksammas och åtgärdas. Den ska även säkerställa att vårdnadshavare och elever vet vart de kan vända sig samt att de får ett gott bemötande.

Rutinen riktar sig främst till personal, vårdnadshavare samt elever inom utbildningsverksamheten.

## Klagomålshantering

### Definition av klagomål

För att något ska hanteras som ett klagomål enligt denna rutin ska det vara en yttring av missnöje mot att kommunens utbildningsverksamhet inte uppfyller de krav och mål som anges i lagar och författningar. Klagomål kan exempelvis röra kränkande behandling, rätt till särskilt stöd, skolplikt och rätt till utbildning, tillsynsansvar eller trygghet och studiero.

Generella synpunkter och förslag som inte uppfyller ovanstående definition ska hänvisas till kommunens synpunktshantering Bättre Vara.

### Lämnande av klagomål

För att klagomålet ska hanteras snabbt och effektivt är det viktigt att vända sig till de instanser som finns närmast det som klagomålet riktas emot. Om den som klagat inte är nöjd med hanteringen i ett första steg kan denne rikta klagomålet till nästa instans.

Klagomål ska lämnas enligt följande instansordning:



Det är viktigt att klagomål riktas till rätt instans och endast går vidare om den som klagat inte är nöjd med hanteringen i föregående steg. Skulle ett klagomål

som ett första steg komma till en högre instans skickas klagomålet vanligtvis tillbaka till föregående steg givet att ärendet inte anses extraordinärt.

## Former för klagomål

Klagomål kan lämnas muntligen eller skriftligen till ansvarig person i kommunen. Kontaktuppgifter kan fås via Vara kommuns växel: 0512-310 00. För klagomål till huvudmannen kan e-tjänst på hemsidan användas.

I ett klagomål ska det framgå vilken förskola eller skola som klagomålet gäller samt en beskrivning av ärendet. Om möjligt bör det även framgå datum och tid för det som har hänt.

Det ska finnas möjlighet att lämna klagomål anonymt. Detta kan försvåra hanteringen av klagomålet då kontakt inte kan tas vid eventuella följdfrågor från kommunen. Anonyma klagomål kan inte heller få någon återkoppling när ärendet är utrett.

## Handläggning av klagomål

### Generell handläggning

Varje klagomål ska hanteras skyndsamt och tas på allvar. Kontakt bör tas med klagomålslämnaren omgående med en bekräftelse på att klagomålet är mottaget samt att hantering av ärendet har på börjats. Klagomålslämnaren kan då även ges möjlighet att komma med ytterligare uppgifter. Denna kontakt tas av ansvarig handläggare i respektive instans.

Respektive instans avgör formen för utredningen. Utredningen ska alltid vara skriftlig men omfattning kan skilja sig åt. På lägre nivåer kan det räcka att anteckningar förs för vad som har hänt och vilka eventuella åtgärder som tas, alternativt att ett skriftligt svar ges direkt till klagomålslämnaren. På huvudmannanivå bör en mer omfattande utredning ske.

Om det visar sig att klagomålet inte nått tidigare instanser ska ärendet återlämnas till dessa för en hantering på lägre nivå. Om ärendet anses extraordinärt kan beslut tas att hantera ärendet i en högre instans direkt.

Klagomålet samt tillhörande utredning ska dokumenteras. På enhetsnivå dokumenteras detta i elevens akt och på huvudmannanivå dokumenteras ärendet i ärendehanteringssystemet.

När utredningen är färdigställd och eventuella åtgärder presenterats ska klagomålslämnaren få ta del av dessa. I samband med detta ska klagomålslämnaren få information om vart denne ska vända sig om den inte är nöjd med hanteringen.

### Handläggning på huvudmannanivå

Klagomål via e-tjänsten tas emot av nämndens sekreterare som också registrerar ärendet i ärendehanteringssystemet.

Klagomålsärendet fördelas sedan till ansvarig verksamhetschef som beslutar kring omfattningen av utredningen samt om utredningen ska ske på huvudmannanivå eller skickas tillbaka till rektor.

Verksamhetschef ansvarar för att utredning sker men kan överlämna utredningen till handläggare inom förvaltningen. Handläggaren som ansvarar för utredningen tar sedan kontakt med klagomålslämnaren med en bekräftelse på att klagomålet är mottaget samt att en utredning har startat.

Vid behov ska kontakt tas med klagomålslämnaren löpande under utredningen om oklarheter uppkommer. Klagomålslämnaren ska även få möjlighet att ytterligare förklara sitt ärende vid behov.

Ansvarig rektor ska vid behov bistå och ge den information som behövs till den handläggare som ansvarar för utredningen.

En utredning av mer omfattande karaktär bör innehålla:

- Bakgrund
  - När anmälan inkom, vad den handlar om, etc.
- Beskrivning av de rutiner som finns för det aktuella fallet
- Beskrivning av händelseförloppet enligt de inblandade
  - Samtliga inblandades beskrivning ska tas i beaktande
- Bedömning
  - Om rutinen har följts, om rutinen anses fungera, om det finns övriga brister i hanteringen, om man har gjort enligt lagen, etc.
- Åtgärder
  - Beskrivning av de åtgärder som kommer att tas, baserat på bedömningen i ärendet

Utredningen upprättas av verksamhetschef tillsammans med handläggare för utredningen.

Efter upprättandet skickar ansvarig handläggare som ansvarade för utredningen ut denna till klagomålslämnaren samt övriga som behöver ta del av den. Klagomålslämnaren ska då få en hänvisning om att denne kan vända sig till Skolinspektionen vid missnöje av hanteringen.

All handläggning som sker i ärendet ska dokumenteras i ärendehanteringssystemet.

## Uppföljningsansvar

Bildningsnämnden ansvarar för att årligen följa upp de klagomål som inkommit på huvudmannanivå samt säkerställa eventuella brister som uppföljningen visar på.

Uppföljningen sker genom att en sammanställning av samtliga klagomål som inkommit på huvudmannanivå redovisas till bildningsnämnden. I samband med sammanställningen ska både klagomålen samt hanteringen av dessa analyseras och förslag på eventuella åtgärder presenteras.

## Informationsansvar

Denna rutin ska publiceras på hemsidan där det även ska finnas en kortare beskrivning av rutinen för allmänheten.

I anslutning till beskrivningen av rutinen på hemsidan ska det finnas en e-tjänst för att kunna skicka klagomål till huvudmannen.

Personal inom utbildningsverksamheten ska vara väl förtrogen med denna rutin. Varje rektor ansvarar för att dess personal får vetskap om rutinen.

Vid olycka eller annat som kan föranleda ett klagomål ska vårdnadshavare eller eleven informeras om hur klagomål hanteras samt vart denna ska vända sig.