



Riktlinje för hantering av synpunkter och klagomål

Innehållsförteckning

INLEDNING OCH SYFTE	1
HANTERING AV INKOMMEN SYNPUNKT OCH KLAGOMÅL	1
TIDSFRIST	1
UTREDNING PÅ RÄTT NIVÅ	1
ÅTGÄRDANDE AV BRISTER	2
KOMMUNICERING	2

Dokumenttyp Riktlinje	Dokumentnamn Riktlinje för hantering av synpunkter och klagomål	Antagen 2017-04-18	Antagen av Barn- och utbildningsnämnden	
Dokumentägare Barn- och utbildningsförvaltningen	Dokumentansvarig Förvaltningschef	Reviderad 2022-09-19	Giltighet Tills vidare	
Dokumentinformation Riktlinje för hantering av synpunkter och klagomål		Diarienummer BUN 2022/98		
Ämnesområde Styrning			Intranät <input type="checkbox"/>	Hemsida <input checked="" type="checkbox"/>
Andra regelverk som omnämns Skollag 2010:800				

Inledning och syfte

Enligt skollagen (2010:800) 4 kap 8§ ska kommunen ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Om det framkommer att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas (skollag 2010:800) 4 kap 7§.

Syftet med riktlinjen är att tydliggöra hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål samt att säkerställa en enhetlig hantering. Synpunkter och klagomål är en viktig del i arbetet att utveckla och förbättra verksamheten.

Hantering av inkommen synpunkt och klagomål

Synpunkter och klagomål kan komma till förvaltningen på flera olika sätt. Brukaren kan ta kontakt direkt med förskole/skolenheten eller lämna synpunkten och klagomålet till barn- och utbildningsförvaltningen centralt. Synpunkten och klagomålet kan inkomma muntligen eller skriftligen.

Tidsfrist

Utredningen gällande det klagomål som tagits emot ska göras skyndsamt, den som lämnat klagomålet ska få återkoppling senast inom två veckor från det att synpunkten och klagomålet inkom.

Utredning på rätt nivå

Synpunkten och klagomålet ska utredas på den nivå som ärendet berör innan det kan tas om hand på nästa nivå, annars ska det bli hänvisat tillbaka till föregående nivå. Utredning ska utgå ifrån barnets perspektiv.

Nivå 1 Anställd på enheten hanterar klagomålet

När en anställd på enheten tar emot ett klagomål som gäller dennes ansvarsområde behöver denne inte dokumentera utan enbart hantera ärendet via en dialog med den som inkommit med klagomålet. Klagomål riktat till en annan nivå som kommer direkt till en anställd hänvisas vidare till rätt nivå utan dokumentation.

Nivå 2 Rektor hanterar klagomålet

När rektor tar emot ett klagomål ska denne omgående bekräfta att klagomålet är mottaget till den som inkommit med klagomålet. Rektor svarar för att göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som framfört klagomålet inom två veckor.

Den som inkommit med klagomålet ska vid behov bli inbjuden till ett möte med rektor och eventuell berörd personal. Rektor ansvarar för att upprätta en eventuell handlingsplan och kommunicera denna med berörda.

Om klagomålet kommer via centrala förvaltningen ska rektor bekräfta till förvaltningen när ärendet är avslutat.

Rektor har ansvar att dokumentera följande:

- Rektor sparar alla mejlkonversationer.
- Rektor dokumenterar tidpunkt för telefonsamtal och vad som eventuellt har blivit beslutat under telefonsamtalet.
- Rektor ansvarar för att dokumentation finns från varje möte. Dokumentationen ska innehålla vilka som deltagit i mötet, när mötet ägt rum och vad som eventuellt har blivit beslutat vid mötet.

Nivå 3 Centrala förvaltningen hanterar klagomålet

Om ett klagomål inte har blivit löst på enheten ska centrala förvaltningen hantera ärendet. När förvaltningen tar emot ett klagomål ska registrator omgående bekräfta att klagomålet är mottaget till den som inkommit med klagomålet. Registrator lämnar ärendet vidare till verksamhetschef. Verksamhetschef ansvarar för att göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som framfört klagomålet.

Den som inkommit med klagomålet ska vid behov bli inbjuden till ett möte med verksamhetschef och eventuell berörd personal. Verksamhetschef sammanställer en skriftlig dokumentation där förvaltningens bedömning av klagomålet tydligt framgår. Dokumentationen översänds till den som inkommit med klagomålet och berörd rektor samt till registrator för diarieföring.

Nivå 4 Förvaltningschef hanterar klagomålet

Om ett klagomål gäller agerande från verksamhetschef är det förvaltningschef som hanterar klagomålet.

Om den som inkommit med klagomålet inte är nöjd med hanteringen av det inkomna klagomålet kan personen gå vidare till Skolinspektionen med ärendet.

Åtgärdande av brister

Om det vid uppföljning av synpunkten och klagomålet framkommer att det finns brister i verksamheten ska åtgärder vidtas omgående av den enhet som berörs. Ansvarig är den rektor/chef som berörs.

Kommunicering

Respektive rektor ansvarar för att denna riktlinje är känd bland personalen. Riktlinjen ska vara publicerad på kommunens hemsida.