

Rutin för klagomålshantering inom Utbildningsförvaltningen i Kalix kommun



Inledning

Huvudmannen ska enligt skollagen ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När ett klagomål tagits emot ska huvudman bekräfta det, skyndsamt utreda klagomålet och återkoppla till den som har lämnat klagomålet. Huvudman ska även ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att göra dessa kända för elever, vårdnadshavare och personal¹. Utformningen av klagomålshantering har överlåtits till huvudmannen att organisera utifrån sina förutsättningar².

Denna rutin gäller för klagomålshantering enligt skollagen för verksamhet inom förskola, annan pedagogisk verksamhet, förskoleklass, grundskola, anpassade grundskolan, fritidshem, gymnasieskola, anpassade gymnasieskolan, vuxenutbildning och SFI.

Syftet med rutinen är att informera om att barn, elever, föräldrar och allmänheten kan lämna klagomål på utbildningen, att klargöra till vem de kan vända sig till, hur klagomål kan lämnas och hur de hanteras. Klagomålshanteringen bidrar till att utveckla kommunens förskole- och skolverksamhet.

Vad är ett klagomål

Klagomål är en synpunkt som rör något missförhållande eller missnöje som rör kommunens verksamheter inom förskola och skola. Med "synpunkt" avses ett vidare begrepp än klagomål och inkluderar även beröm eller förslag. Enligt skollagen (1 kap. § 3) avser bestämmelserna klagomål mot utbildningen, vilket definieras som verksamhet inom vilken undervisning sker utifrån bestämda mål. Det betyder att i princip allt som rör huvudmannens verksamhet omfattas.

Vem kan lämna klagomål

Alla kan lämna klagomål. Klagomål kan även lämnas över från myndigheter som till exempel Skolinspektionen.

Om ärendet rör en enskild individs situation där sekretess kan gälla ska vårdnadshavare eller den som ärendet gäller (om 16 år eller äldre) stå bakom ärendet.

Anonyma klagomål tas emot men då sker ingen återkoppling.

¹ 4 kap. 8 § skollagen (2010:800)

² SKR och Friskolornas riksförbunds stödmaterial för klagomålshantering s. 9

Inkomna klagomål blir allmän handling

Klagomål som kommer in till kommunen, blir en allmän handling som kan begäras ut. Detta innebär vem som helst har rätt att få en kopia av handlingen eller läsa den på plats. Om handlingen innehåller känslig information kan hela eller delar av den dock sekretessbeläggas³.

Vem ska du vända dig till och hur lämnar du klagomål?

Syftet med klagomålshantering är att eventuella brister i verksamheten snabbt kan lösas nära den verksamhet som frågan gäller. Det är därför viktigt att den enskilde vet vem denne ska vända sig till med sitt klagomål.

1. Kontakta verksamheten Personal vid förskolan eller skolan

Om du är missnöjd med något i förskolan/skolan ska du i första hand vända dig till en förskolelärare, lärare, mentor eller annan personal som arbetar på förskolan/skolan.

2. Kontakta rektor

Om du inte får hjälp av förskolelärare, lärare, mentor eller annan personal *eller* frågan rör rektorns ansvarsområde, kan du vända dig till rektor. På kommunens hemsida finns kontaktuppgifter till alla förskolor och skolor. De nås även via växeln 0923-65 000.

3. Kontakta huvudman

I de fall där du är missnöjd med rektorns hantering av ärendet, ditt klagomål rör rektorns arbete eller sådant som huvudman har ansvar för, kan du lämna in ditt klagomål till huvudmannen. Detta kan ske på något av följande sätt:

- Kommunen förordar "en väg in" så i första hand bör klagomål lämnas till kommunens allmänna synpunktshantering "Synpunkter och frågor till kommunen" [Synpunktshantering inom utbildningsområdet](#)
- Om du inte har möjlighet att använda dig av e-tjänsten på hemsidan går det även bra att e-posta kommunen på: kommun@kalix.se
- eller skicka post till: Kalix kommun, Utbildningsförvaltningen
952 81 Kalix

För att huvudman ska utreda ärendet ska verksamheten ha fått möjlighet att hantera frågan.

³ För att sekretessbelägga krävs stöd i Offentlighet och sekretesslagen, OSL, (2009:400)

Vad händer när klagomålet kommer in?

Bekräftelse på att klagomålet tagits emot

När du lämnat in ett klagomål ska huvudman skyndsamt bekräfta att det tagits emot.

Bedömning

När klagomålet kommit in görs en bedömning av hur ärendet ska handläggas mest effektivt. För att det ska bli verklighet är utgångspunkten att i första hand utreda ärenden som rör en *aktuell* situation. Har barnet/eleven slutat på den enhet som klagomålet gäller utreds ärendet inte på individnivå utan omhändertas inom ramen för klagomål som rör generella brister. I undantagsfall kan dock individärenden där barnet/eleven inte går kvar utredas om det finns särskilda skäl för det. Klagomålet ska också vara kopplat till förskole- eller skolverksamhet och vara tillräckligt konkret för att kunna utredas.

Vanligen hanteras inkomna klagomål enligt följande.

- Inkomna ärenden registreras i diariet som klagomål och följs upp inom det systematiska kvalitetsarbetet.
- Om ärendet behöver utredas på huvudmannanivå handläggs dessa av Utbildningsförvaltningen. Svar på klagomål ges av ansvarig tjänsteperson för den verksamhet klagomålet gäller.
- Har klagomålet adresserats till politiker, rektor eller chef eller motsvarande, så svarar den person som är tagit emot frågan. Svaret diarieförs.
- Om klagomålet inte är tillräckligt preciserat kan kommunen välja att inte utreda ärendet.

Utredning

En utredning anpassas till det specifika ärendet och kan därför variera i omfattning och metod. Utgångspunkten är att handläggningen ska ske objektivt och så effektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts⁴. I detta ligger att kommunen även kan begränsa omfattningen av

⁴ 9 § Förvaltningslagen (2017:900)

klagomålet till exempel i tid och vilka frågor som är av vikt för att uppfylla detta krav. Utredningen ska påbörjas skyndsamt.

En större utredning bör vanligtvis innehålla en kartläggning, analys och förslag till åtgärder för att komma till rätta med eventuella brister. Den som lämnat klagomålet och där en utredning görs ska få ta del av underlaget innan svar ges, såvida det inte bedöms vara obehövt.

Klagomål som inkommer via kommunens e-post, brev eller generella synpunktshanteringen "Synpunktshantering inom utbildningsområdet" registreras och dokumenteras i kommunens diarium. Frågor som hanteras av rektor (och som inte inkommit enligt ovan) dokumenteras i elevakten om de innehåller information som är relevant för elevens skolgång.

Återkoppling

När ärendet har utretts ska anmälaren få återkoppling. Det sker huvudsakligen skriftligt. Muntlig återkoppling kan också förekomma om det är lämpligt. Om klagomålet inte kräver någon större utredning ska återkoppling ske utan dröjsmål. I övriga ärenden sker återkoppling när utredningen är klar. Samtliga klagomål följs upp inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.

Om du inte är nöjd med svaret

Om du inte är nöjd med hur ärendet hanterats av förskolans- eller skolans personal ska du kontakta rektorn. Om du inte heller är nöjd med rektorns hantering kan du kontakta huvudman. Om du efter huvudmannens utredning fortfarande inte är nöjd kan du vända dig till Skolinspektionen, Barn- och Elevombudet eller Diskrimineringsombudsmannen⁵.

Informera om rutiner

Information om rutiner för klagomålshantering ska publiceras på kommunens hemsida.

Rektor ska informera sin personal om klagomålshantering.

Rektor ska på sin enhet informera barn, elever och föräldrar om vad klagomålshantering är. Detta kan till exempel ske via välkomstbrev, utskick via Schoolsoft, föräldramöten, elevråd m.m.

⁵ Barn- elevombudet utreder endast kränkande behandling, Diskrimineringsombudsmannen utreder kränkningar som har koppling till diskrimineringsgrunder



KALIX KOMMUN



KALIX KOMMUN

Hantering av förbättringsförslag, klagomål och beröm inom Utbildningsnämndens verksamheter

