

## Rutiner vid inkomna synpunkter och klagomål

### Mottagande av synpunkten eller klagomålet

#### 1. Förskollärare/lärare

I första hand ska en synpunkt eller ett klagomål framföras till förskollärare, lärare eller annan personal på den enhet som berörs. Om personalen inte kan besvara och lösa synpunkten/klagomålet på ett enkelt sätt ska denne informera förskolechef/rektor som då ansvarar för att åtgärder vidtas.

#### 2. Förskolechef/ rektor

Om synpunkten/klagomålet inte kan lösas i samarbete med förskollärare/lärare eller om den som lämnar synpunkten/klagomålet inte vill vända sig hit, ska förskolechef eller rektor kontaktas.

Synpunkter som inkommer via kommunens e-tjänst hamnar hos ansvarig förskolechef eller rektor.

#### 3. Huvudmannen – verksamhetschef

Frågor som inte berör någon specifik förskola/skola hanteras av huvudmannen, dvs. barn- och utbildningsförvaltningens centrala förvaltning. Det kan också vara frågor som handlar om förskolechef eller rektor, är allvarliga, ofta återkommande eller frågor som inte har kunnat lösas av förskolechef/rektor. Frågor som berör grundskolan hanteras och besvaras av verksamhetschef för grundskolan och frågor som berör förskolan hanteras av verksamhetschef för förskolan.

### Hantering av synpunkten/klagomålet

#### 1. Registrering

Synpunkter som inkommer via kommunens e-tjänst registreras automatiskt i kommunens ärendehanteringssystem. Det registreras då alltid med ärendekategorin synpunkt. Om det istället rör sig om ett klagomål (se definition nedan) ska ärendekategorin ändras. Synpunkter eller klagomål som inkommer på annat sätt ska också registreras i ärendehanteringssystemet. Vid registreringen används kategoriseringen synpunkt eller klagomål. Registreringen ska innehålla både den inkomna synpunkten/klagomålet och svar till den klagande med information om vilka åtgärder som har eller kommer att vidtas. Registreringen ska genomföras i samband med att synpunkten/klagomålet inkommer. Det är den förskola/skola som mottagit synpunkten/klagomålet (alternativt centrala barn- och utbildningsförvaltningen) som ansvarar för att det registreras och då främst förskolechef/rektor.

### *Synpunkt eller klagomål*

**Synpunkt:** Uppfattning eller åsikt

**Klagomål:** Kritik eller missnöje

Anledningen till uppdelningen mellan synpunkter och klagomål är att kommunen har en gemensam synpunktshantering via e-tjänster samtidigt som skollagen ställer krav på att huvudmannen ska ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål. Skollagen anger inte vad ett klagomål är. Ovan nämnda definition ska användas vid registreringen för att avgöra om det är en synpunkt eller ett klagomål.

### **2. Svar och åtgärder**

Svar till den som lämnat synpunkten/klagomålet ska lämnas skyndsamt, helst inom fem och senast inom femton arbetsdagar. Svaret ska innehålla information om att synpunkten/klagomålet är mottaget samt vilka åtgärder som planeras. Det är i första hand förskolechef/rektor som ansvarar för att svar skickas. Frågor som inkommit till huvudmannen ansvarar verksamhetschef för (förskola respektive grundskola).

Huvudmannens skyldighet, enligt skollagen, att se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det kommer fram att det finns brister i verksamheten, är delegerat till rektor och förskolechef. De synpunkter/klagomål som inkommer till verksamhetschef (förskola respektive grundskola) ansvarar de för.

### **3. Sammanställning och analys**

Tre gånger per år görs en sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål, som redovisas till förskolenämnden respektive grundskole- och gymnasienämnden. Sammanställningen görs av synpunkter för sig och klagomål för sig. Uppgifterna tas fram genom att söka i ärendehanteringssystemet.

Vid sammanställningen studeras om svar finns registrerade samt om det är ofta återkommande kategorier av klagomål eller allvarliga klagomål som det bör tittas närmare på. Om svar inte finns registrerade ska ansvarig förskolechef/rektor alternativt ansvarig på central förvaltning påminnas om det.