

Riktlinje för huvudmannens klagomålshantering

Denna riktlinje avser klagomål på kommunala förskolor och skolor för vilka Sundbybergs stad är huvudman, och ersätter Sundbybergs stads rutiner vid inkomna synpunkter och klagomål från den 2 juli 2013 (dnr GGN-0332/2013). Klagomål mot fristående huvudmän omfattas inte av denna riktlinje och ska hänvisas direkt till den fristående huvudmannen för hantering.

Klagomål är en tillgång i arbetet med att säkra en god utbildning i en trygg miljö inom Sundbybergs stads kommunala förskolor och skolor. Genom en väl utvecklad och implementerad klagomålshantering får huvudmannen kännedom om klagomål och kan vidta lämpliga utvecklings- och förbättringsåtgärder.

Det finns inte någon tydlig definition i skollagen (2010:800) om vad som ska betraktas som ett klagomål. Detta förtydligas inte heller i förarbetena till skollagen. Skolinspektionen har i sina granskningar utgått från hur begreppen definieras i Svenska Akademiens ordlista. Ett klagomål beskrivs vara en yttring av missnöje, medan en synpunkt beskrivs vara en åsikt.

Rättslig reglering

Huvudmannen ansvarar enligt 2 kap. 8 § skollagen för att utbildningen genomförs i enlighet med de författningar som gäller för utbildningen.

Av 4 kap. 7–8 §§ skollagen följer att om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas. Huvudmannen ska skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska dessutom ha skriftliga rutiner för klagomålshantering och aktivt verka för att rutinerna blir kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Hantering av inkomna klagomål

Hantering på förskolor och skolor

Klagomål ska i första hand lämnas till personalen på förskolan eller skolan, eller rektorn, som tar emot och hanterar detta, samt rapporterar till huvudman. Om en vårdnadshavare

är missnöjd med förskolan eller skolan, eller ett barn eller en elev har svårigheter, är det i de flesta fall den snabbaste och enklaste lösningen att klagomål lämnas direkt dit. Vårdnadshavare kan i en del fall uppleva det som nödvändigt att kontakta huvudmannen, istället för att vända sig direkt till förskolan eller skolan. Det kan handla om ärendets karaktär, till exempel missnöje med verksamhetens bemötande. Det är därför viktigt att det tydligt framgår hur man lämnar klagomål till huvudmannen samt att det är huvudmannen som har det yttersta ansvaret för att utreda och åtgärda brister i verksamheterna.

Hantering på huvudmannanivå

1. Mottagande av klagomål

- Klagomål som inkommer via Sundbyberg stads webbplats hamnar i BOU-inkorgen
- Ansvarig handläggare upprättar ett ärende i verksamhetssystemet Public360 och vidarebefordrar klagomålet med ärendenummer till den verksamhetschef det berör

2. Utredning och dokumentation

- Verksamhetschefen gör en bedömning kring vem/vilka som är bäst lämpade att effektivt och skyndsamt utreda ärendet i dialog med rektorn
- Utredningen dokumenteras i Public360. Dokumentationen ska innehålla tre delar: kartläggning, analys och förslag till åtgärder
- Alla som berörs av klagomålet bör få komma till tals i utredningen
- Om utredning är omfattande/tar mycket tid, bör klaganden få återkoppling under utredningens gång
- I de fall verksamhetschefen bedömer att klagomålet kan lösas direkt ansvarar verksamhetschefen för att detta görs och att klaganden får en direkt återkoppling på att så har skett

3. Avslutande och återkoppling

- Verksamhetschef återkopplar till klaganden och de andra som berörs
- Återkopplingen ska innehålla information om att ärendet därmed är avslutat
- Om det är relevant, till exempel i de fall då klaganden inte är nöjd med hanteringen av klagomålet och anser att åtgärderna inte är tillräckliga, bör klaganden informeras om möjligheten att vända sig till Skolinspektionen
- Svaret och andra eventuella handlingar som skickas till klaganden ska diarieföras i Public360

4. Analys och rapportering till nämnd



- Inför tertialrapporterna tar de tjänstepersoner som hanterar BOU-inkorgen fram alla avslutade klagomålsärenden i Public360 och förmedlar dessa till respektive verksamhetsstrateg
- Verksamhetsstrategerna analyserar och redovisar inkomna och avslutade klagomålen till nämnd med tänkbara slutsatser. Vid sammanställningen ska brister i verksamheterna identifieras och eventuella åtgärder föreslås