Rutiner för klagomål mot kommunal förskola eller skola

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Diarienummer | Senast uppdaterad | Beslutsinstans | Ansvarig processägare |
| UN 2022/0106 | 2023-05-29 | Bildningsförvaltningen | Skolchef/ verksamhetschef förskola och skolchef/ verksamhetschef skola |

Dokumentets syfte

Rutinerna beskriver hur du lämnar klagomål på kommunal utbildning (förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, anpassad grundskola, gymnasieskola och anpassad gymnasieskola) och hur bildningsförvaltningen arbetar med inkomna klagomål.

Dokumentet gäller för

Rutinerna för klagomål omfattar kommunal utbildning

# Rutiner för klagomål mot kommunal förskola eller skola

Rutinerna beskriver hur du lämnar klagomål på kommunal utbildning och hur Bildningsförvaltningen arbetar med inkomna klagomål.

**Vad hanteras inom ramen för klagomålshanteringen?**

Klagomålet ska gälla utbildningen. Med utbildning menas den verksamhet som omfattas av lagstiftning och de övergripande målen i förskolans och skolans styrdokument. Begreppet rymmer därmed både undervisningen och verksamhet runt omkring, till exempel sådan på skolgården, i matsalen, vid utflykter eller vid praktik.

Bildningsförvaltningen utreder i regel bara klagomål om händelser som inträffat inom de senaste två åren.

Klagomål mot en fristående verksamhet (fristående skolor, förskolor eller annan pedagogisk verksamhet, till exempel pedagogisk omsorg) ska lämnas till verksamhetens huvudman (styrelsen). Huvudmannen för den fristående verksamheten har på samma sätt som en kommunal huvudman ett ansvar för att ta emot och utreda klagomål.

**Att lämna klagomål**

Alla kan lämna ett klagomål. Information om hur man lämnar klagomålet kan läsas på sidan <https://www.danderyd.se/forskola-och-skola/hjalp-oss-att-bli-battre/>. På sidan finns den digitala e-tjänsten Kontakta kommunen.

**Klagomål som lämnas anonymt**

Bildningsförvaltningen utreder anonyma klagomål i den utsträckning det är möjligt. Den verksamhet som klagomålet gäller ska vanligtvis informeras om innehållet i klagomålet.

**Arbetsgång för inkomna klagomål**

Registrator registrerar alla klagomål som kommer in samt övriga handlingar som har betydelse för ärendet. Klagomålet blir en allmän handling när det registreras. I undantagsfall kan uppgifter i en allmän handling sekretessbeläggas om innehållet till exempel är kränkande för en enskild. Beslut om utlämnande av allmän handling fattas av förvaltningschefen.

Skolchef/ verksamhetschef beslutar tillsammans med utredare hur klagomålet ska hanteras.

Klagomålet kan hanteras på tre olika sätt:

1. direktsvar till klagomålslämnaren.

2. överlämning till rektor eller skolchef/ verksamhetschef.

3. skriftlig utredning på huvudmannanivå.

Utredare ska kontakta den som lämnat klagomålet skyndsamt. Det ska då framgå hur förvaltningen planerar att hantera klagomålet enligt punkterna 1-3 ovan.

**Skriftlig utredning på huvudmannanivå enligt punkt 3 ovan**

För att få in tillräckliga uppgifter ska utredaren alltid kontakta klagomålslämnaren och ansvarig rektor. Ibland behöver dessutom annan personal i verksamheten kontaktas. Utredaren kan eventuellt även kontakta barn eller elever.

Om utredningen visar att ett barn kan fara illa måste förvaltningen alltid överväga en anmälan till socialnämnden enligt 14 kap. 1 § socialtjänstlagen.

När utredningen är klar ska utredaren informera den aktuella verksamheten och klagomålslämnaren om resultatet. Utredningen av ett ärende bör inte pågå längre än tre månader.

Om utredningen visar att det finns brister i verksamheten kan utredningen innehålla beslut om åtgärder.

Utredningen diarieförs i samma ärende och blir därefter ett underlag i verksamhetens och huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

**Uppföljning vid beslutade åtgärder**

Om utredningen innehåller beslutade åtgärder vid brister ska verksamheten skicka in en redovisning av vidtagna åtgärder till bildningsförvaltningen. Åtgärderna ska vidtas snarast och redovisas inom en månad efter beslutad utredning.

Utredaren följer upp att beslutade åtgärder har genomförts.

Om åtgärderna inte har genomförts eller fått avsedd effekt kan bildningsförvaltningen begära att verksamheten genomför kompletterande åtgärder.

Vid uppföljning avslutas ärendet när bildningsförvaltningen bedömt att verksamheten följt skolans styrdokument eller när verksamheten genomfört fungerande åtgärder.

**Skollagen om rutiner för klagomål**

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska alla huvudmän ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen eller verksamheten i annan omsorg. Det är upp till varje huvudman att själv bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna bör dock innehålla en intern ansvarsfördelning för huvudmannen.

Huvudmannen ska informera barn, elever och vårdnadshavare om rutinerna så att de vet hur de går tillväga för att lämna ett klagomål.

Om handläggningen av ett klagomål visar att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att bristerna åtgärdas.

Rutiner för klagomål omfattar samtliga skolformer, enligt skollagen.

