

Rutin för huvudmannens klagomålshantering-bildningsverksamhet

Bakgrund

Huvudmannens ansvar för att hantera klagomål gällande utbildningen regleras i skollagen (4 kap. 7-8 §§ skollagen 2010:800). Enligt skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen, och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Huvudmannen ska vidare se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Syfte

Klagomålshantering utgör en viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet. Sammanställningar och analyser av klagomål som lämnats av vårdnadshavare samt barn och elever ingår i uppföljningen av förskolan och skolan. Det kan handla om resultat av olika undersökningar, men också sådant som framkommer genom klagomålshantering. Klagomål utgör en värdefull källa till information för oss i arbetet med att identifiera utvecklingsområden. En analys av innehållet i, och omfattningen av, inkomna klagomål är därför en viktig del av kvalitetsarbetet och en utgångspunkt för planeringen och genomförandet av åtgärder.

Hantering

Informationen om klagomålshantering är tydlig på vår hemsida och på skolans lärplattform, se bilaga 1.

Rektorer och personal informerar om klagomålshantering på förskolor och skolor i samband med föräldramöten.

Inkommet klagomål registreras/diarieförs och blir därmed en offentlig handling. Lämnas därefter till skolchef.

Bedömning sker om vem som ska hantera ärendet.

Skriftligt svar ges till den som lämnat in synpunkten/klagomålet att det inkommit och vem som är handläggare ärendet.

Efter handläggning skickas ett skriftligt svar från skolchef till anmälaren (om anmälaren lämnat kontaktuppgifter) med kopia till kommun@ljusnarsberg.se

Skolchef sammanställer inkomna klagomål, och identifierar utvecklingsområden. Dessa redovisas två gånger per år i bildnings- och sociala utskottet.

I den omfattning det bedöms ändamålsenligt tas identifierade utvecklingsområden upp i det systematiska kvalitetsarbetet.

Bilaga 1, utformning av webbsida "Klagomålshantering Bildningsverksamhet" under rubriken "Utbildning & Barnomsorg"

Klagomål på vår verksamhet

Har du klagomål på förskolan, förskoleklassen, fritidshemmet eller grundskolan? Om vår verksamhet inte motsvarar dina förväntningar eller om du eller ditt barn är missnöjda med något, kan du kontakta oss. Det är viktigt för vårt fortsatta förbättringsarbete.

1. Kontakta verksamheten

Har du klagomål på något i förskolan, fritidshemmet eller skolan bör du i första hand vända dig till personalen. Kontakta exempelvis ansvarig förskollärare eller lärare. Tycker du inte att du får rätt hjälp eller gehör kan du istället vända dig till rektorn. Du kan också vända dig direkt till rektorn om du anser att problemet är allvarligt.

2. Kontakta rektor

Prata med rektor om ditt problem eller ditt missnöje. Om du efter samtalet fortfarande är missnöjd kan du kontakta huvudmannen genom skolchefen.

3. Kontakta huvudmannen

Om du vill kan du vända dig direkt till huvudmannen. Hit vänder du dig också om du inte är nöjd med hur ditt klagomål hanterats av personal eller rektor. Om du vill ha en personlig återkoppling på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter. Du har givetvis rätt att lämna klagomål anonymt.

Du kan lämna ditt klagomål digitalt via detta formulär (länk, se bilaga 2).

Har du inte har möjlighet att registrera dina klagomål digitalt går det bra att skicka dem med post till följande adress:

Ljusnarsbergs kommun

Att: Skolchef

Gruvstugutorget

714 80 Kopparberg

Vad händer efter du lämnat ett klagomål?

Vi kommer att kontakta dig gällande ditt klagomål inom 5 arbetsdagar. När ditt klagomålsärende avslutas får du ett skriftligt svar. Om du valt att vara anonym så utreds och dokumenteras klagomålet, men ingen återkoppling kommer att ske.

Observera att alla inkomna klagomål blir allmänna handlingar som måste lämnas ut om någon begär dem. Som regel råder inte sekretess för anmälningar som kommer till en klagomålshanteringsfunktion. Bara i enskilda fall kan personuppgifter skyddas om personen har skyddade personuppgifter eller riskeras att förföljas (av särskild anledning).

Bilaga 2, utformning av webbformulär där svaren går till kommun@ljusnarsberg.se och därifrån skickas till skolchef för hantering.

Frågor:

På vilken förskola/skola har händelsen inträffat? (obligatorisk):

Namn (frivillig):

E-postadress (frivillig):

Telefonnummer (frivillig):

Barn eller elev som anmälan gäller (frivillig):

Förskolegrupp eller årskurs som barnet/eleven går i (frivillig):

Klagomål:

På vilket sätt anser du att förskolan/skolan har gjort fel?

Vem har du tidigare kontaktat på förskolan eller skolan?

Övriga upplysningar:

2019-07-09

Bildnings- och sociala utskottet

Rutin för huvudmannens klagomålshantering- bildningsverksamhet

Ärendebeskrivning

Huvudmannens ansvar för att hantera klagomål gällande utbildningen regleras i skollagen (4 kap. 7-8§§ skollagen 2010:800). Enligt skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen, och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Huvudmannen ska vidare se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Förslag till beslut

Att godkänna rutinen för huvudmannens klagomålshantering-bildningsverksamhet.

Bilaga: "Rutin klagomålshantering-bildningsverksamhet"

Andreas Lundholm
Skolchef

