



**KUNGÄLVS
KOMMUN**



Rutin för klagomålshantering inom sektor Bildning och lärande

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 komvux som anpassad utbildning på grundläggande nivå respektive på gymnasial nivå, där Kungälv kommun är huvudman.

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. Klagomål kan röra en individs skolgång till exempel stödinsatser, trygghet, studiero, kränkande behandling eller bemötande. Det kan även gälla generella frågor som rör flera personer eller en hel enhet. Klagomål som handlar om till exempel trasiga gungor, lampor och dylikt ses inte klagomål utan hanteras som en felanmälan.

Vem kan lämna klagomål

Alla kommuninvånare 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 kommun@kungalv.se eller via växel 0303-23 80 00.

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" <https://sjalvservice.kungalv.se/oversikt/overview/389>
- Om du inte har möjlighet att använda dig av e-tjänsten på hemsidan går det även bra att e-posta kommunen på: kommun@kungalv.se eller skicka post till: Kungälv kommun, Klagomålshantering Sektor Bildning och lärande, 442 81 Kungälv.

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. I de fall klagomålet lämnas via synpunktshandlingen "Synpunkter och frågor till kommunen" eller kommunens e-post får du automatiskt ett bekräftelsemail. I de fall klagomålet kommer in någon annan väg skickas en bekräftelse per e-post eller brev till den adress som finns i ärendet.

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.

- Om ärendet *inte* har hanterats av personal/rektor överlämnas ärendet till aktuell skola/förskola för hantering. Den enskilde meddelas om detta och att huvudman inte utreder klagomålet vidare. Inkomna ärenden registreras i diariet som klagomål och följs upp en gång per år inom det systematiska kvalitetsarbetet.
- Om ärendet behöver utredas på huvudmannanivå handläggs dessa av Administration Bildning och lärande. Svar på klagomål ges av ansvarig tjänsteman för den verksamhet klagomålet gäller det vill säga vanligen verksamhetschef men kan även vara sektorchef såvida det inte rör enklare frågor som kan besvaras handläggare.
- Har klagomålet adresserats till politiker, rektor eller chef eller motsvarande, så svarar den person som är tagit emot frågan. Svaret skickas till registrator för diarieföring.
- Om klagomålet inte är tillräckligt preciserat kan kommunen välja att inte utreda ärendet.

Utredning

Den som fått klagomålet till sig utreda ärendet såvida det inte är uppenbart obehövt. En utredning anpassas till det specifika ärendet och kan därför variera i omfattning och metod. Klagomål som inkommer via kommunens e-post, brev eller generella synpunktshandlingen "Synpunkter och frågor till kommunen" registreras och dokumenteras i kommunens diarium.

Eftersom klagomål är av många olika slag kan handläggningen skilja sig åt. Utgångspunkten är att handläggningen ska ske enkelt, snabbt och så kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts⁴. I detta ligger att kommunen även kan begränsa omfattningen av klagomålet till exempel i tid och vilka frågor som är av vikt för att uppfylla detta krav.

En 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 före beslut (om det inte bedöms vara obehövligt) och utredningen ska dokumenteras i elevakt eller i kommunens diarium Public 360.

Återkoppling

När ärendet har utretts ska anmälaren få återkoppling. Det sker huvudsakligen skriftligt. Muntlig återkoppling kan också förekomma om det är lämpligt. Samtliga klagomål som kommer in 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.

Verksamhetschef ska föra dialog med rektorerna om vad klagomål är och hur de ska hanteras.

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 UNIKUM, föräldramöten, elevråd m.m.

⁴ 9 § Förvaltningslagen (2017:900)

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