



TIDAHOLMS
KOMMUN

Barn- och utbildningsförvaltningen
Skolchef

Fastställt: 2017-12-07

Reviderad: 2020-05-15, Version: 4

RUTIN

Hantering av klagomål mot utbildningen



Innehåll

Syfte	3
Rutin	3
Mottagande av klagomål mot utbildningen	3
Dokumentation av klagomål mot utbildningen	4
Handläggning av klagomål mot utbildningen	4
Uppföljning och utveckling av verksamheternas kvalitet	5

Foto: Mostphotos

Gäller: Tillsvidare

Dokumentansvarig: Kvalitetsutvecklare vid barn- och utbildningsförvaltningen

Syfte

Enligt 4 kap.7 §, skollagen, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten. Huvudmannen ska även, enligt 4 kap. 8 § skollagen, ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Motsvarande bestämmelse avseende annan pedagogisk verksamhet finns i 25 kap. 8 § skollagen.

Denna rutin tydliggör på vilket sätt huvudmannen ska gå tillväga för att uppfylla skollagens krav vad gäller hantering av klagomål mot utbildningen.

Rutinen är ett komplement till Tidaholms kommuns riktlinje Synpunktshantering¹.

Denna rutin avser hantering av klagomål mot kommunal förskola, fritidshem, förskoleklass och grundskola, grundsärskola, gymnasieskola, vuxenutbildning och annan pedagogisk verksamhet där barn- och utbildningsnämnden är huvudman.

Denna rutin omfattar inte klagomål på utbildning och barnomsorg som bedrivs av fristående huvudmän i Tidaholms kommun.

Rutin

Mottagande av klagomål mot utbildningen

Barn- och utbildningsförvaltningen tar emot klagomål mot utbildningen på följande sätt:

- 1. Klagomål mottas via kommunens hemsida**
Förvaltningen tar emot klagomål via webbformuläret "Synpunkter och felanmälan" på kommunens hemsida: www.tidaholm.se.
- 2. Klagomål mottas av berörd tjänsteperson**
Förvaltningen tar även emot klagomål mot utbildningen via brev, e-post, telefonsamtal, besök, avtalat möte med berörd tjänsteperson eller på annat sätt.

¹ Riktlinjen fastställdes av kommunstyrelsen 2016-11-09, dnr. KS 2016/330.

Dokumentation av klagomål mot utbildningen

Varje mottaget klagomål ska dokumenteras, dateras och förmedlas till barn- och utbildningsnämndens nämndsekreterare.

Klagomål som framförs muntligen ska skrivas ned. Klagomål som framförs via sms eller sociala medier ska sparas i form av en "skärmdump".

Tillsammans med klagomålet i sig ska följande uppgifter dokumenteras:

- Vilken verksamhet/enhet klagomålet gäller.
- Vem som tog emot klagomålet.
- Vid vilket datum klagomålet tog emot.
- Avsändarens namn och kontaktuppgifter (om personen ifråga önskar få ett svar).

Nämndsekreteraren ansvarar för att samtliga klagomål registreras i systemet DF-respons.

Då klagomål framförs via kommunens webbformulär sker dokumentation och registrering i systemet DF-respons automatiskt.

Handläggning av klagomål mot utbildningen

Nämndsekreteraren ska inom två arbetsdagar skicka en mottagningsbekräftelse till den som har framfört klagomålet. Av mottagningsbekräftelsen ska det framgå vem som är ansvarig för hantering av ärendet samt att ett svar ska erhållas inom 10 arbetsdagar.

Nämndsekreteraren fördelar ärenden i DF-respons på följande sätt:

- a) Klagomål som gäller en specifik enhet inom någon av de verksamheter som barn- och utbildningsnämnden ansvarar för lämnas till rektor/verksamhetschef. Klagomålet kan till exempel gälla en specifik förskola eller grundskola.
- b) Klagomål som gäller en hel verksamhet (till exempel samtliga eller flera förskolor eller grundskolor), barn- och utbildningsnämndens arbete eller barn- och utbildningskontorets arbete lämnas till skolchefen.
- c) Klagomål som gäller en rektors eller verksamhetschefs tjänsteutövning lämnas till skolchefen.
- d) Övriga klagomål lämnas till barn- och utbildningsnämnden.

Den tjänsteperson eller församling som tilldelas klagomålet ska se till att klagomålet utreds, att eventuella åtgärder vidtas samt att den som har framfört klagomålet får ett svar inom 10 arbetsdagar. Om förvaltningen bedömer att det krävs mer än tio arbetsdagar för att utreda och besvara klagomålet framförs detta i ett första svar.

Klagomål besvaras endast då personen som har framfört klagomålet har uppgivit sina kontaktuppgifter.

Klagomål och svar publiceras på kommunens hemsida. Klagomål som utgör individärenden, innehåller kränkande uppgifter eller omfattas av sekretess publiceras dock inte.

Uppföljning och utveckling av verksamheternas kvalitet

Inkomna klagomål mot utbildningen ska ligga till grund för utvärdering och uppföljning i kommunens verksamhetsstyrning. Inkomna klagomål utgör även ett underlag i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.