



Rutin för klagomålshantering vid utbildningskontoret

Antagen av utbildningskontoret, 2023-02-13,

Innehåll

Rutin för klagomålshantering vid utbildningskontoret	1
1 Rutin för klagomålshantering inom den kommunala förskolan, förskoleklassen, grundskolan, grundsärskolan och fritidshemsverksamheten	2
1.1 Aktuella bestämmelser i lag	2
2 Syfte med klagomålshantering	2
3 Huvudmannens ansvar för klagomålshanteringen	2
4 Att framföra ett klagomål	2
4.1 Klagomålets hantering	3
4.2 Arbetsgång vid hantering av klagomålsärenden	3



1 Rutin för klagomålshantering inom den kommunala förskolan, förskoleklassen, grundskolan, grundsärskolan och fritidshemsverksamheten

1.1 Aktuella bestämmelser i lag

Enligt 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) ska huvudmannen, dvs. Nykvarns kommun, ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet.

Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshantering och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Om det genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen enligt 4 kap. 7 § skollagen, se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

Nedan redogörs för rutiner gällande klagomålshantering inom förskola, förskoleklass, grundskola, grundsärskola och fritidshemsverksamhet. Hur ett ärende hanteras i det enskilda fallet är dock alltid beroende av ärendets karaktär, dialog sker med berörda.

2 Syfte med klagomålshantering

Klagomål på verksamheten är en del av utbildningskontorets arbete med att säkerställa god utbildning i en trygg miljö inom Nykvarns kommunala förskolor och skolor.

Genom klagomål identifieras förbättringsområden i verksamheterna och genom huvudmannens kännedom om klagomål kan lämpliga utvecklings- och förbättringsåtgärder vidtas.

3 Huvudmannens ansvar för klagomålshanteringen

Huvudmannen har genom bestämmelser i skollagen en skyldighet att ta emot och utreda inkomna klagomål.

Huvudmannen ska även lämna information om rutinerna på lämpligt sätt.

Klagomål på fristående huvudmän (exempelvis privat förskola eller skola) omfattas inte av denna rutin. Klagomål som rör en fristående huvudman ska därför hänvisas direkt till den fristående huvudmannen för hantering.

4 Att framföra ett klagomål

Ett klagomål kan framföras på flera olika sätt.



1. Du som klaganden ska i första hand vända dig till den det berör. Det innebär att prata med personal i verksamheten kring det du som klagande anser brista.
2. I andra hand ska du som klagande ta ditt klagomål vidare till rektor för den verksamhet du anser har en brist.
3. Om du efter kontakt med personal och rektor fortsatt inte är nöjd med svar eller åtgärder från verksamhetens sida kan du vända dig till huvudmannens klagomålshantering.

Anmälan görs då i det webbformulär som finns på följande länk:

<https://nykvarn.se/barn-och-utbildning/synpunkter-pa-utbildningen>

4.1 Klagomålets hantering

När ett klagomål kommit in till utbildningskontoret fördelas ärendet till utredare eller tilldelad handläggare.

4.2 Arbetsgång vid hantering av klagomålsärenden

Vad händer efter att klagomålet kommit in till utbildningskontoret?

1. Ett mejl skickas till klaganden att klagomålet har mottagits, att en utredning kommer att inledas samt att klaganden kommer få ta del av resultatet. Om tydliggörande eller komplettering av beskrivning bedöms vara nödvändig efterfrågas det.
2. Utredare eller tilldelad handläggare utreder klagomålet med utgångspunkt i det klaganden beskrivit. En första kontakt upprättas med berörd verksamhet som får bemöta det klaganden beskrivit.
3. Om ytterligare kommunikering med klaganden eller verksamheten bedöms vara nödvändig ska sådan kontakt tas.
4. En sammanställd bedömning görs av det som framkommit från klaganden och verksamheten. Bedömning görs med grund i gällande bestämmelser i lag, allmänna råd och lokala föreskrifter.
5. Utredningen kan antingen resultera i en bedömning att åtgärder inte bedöms vara nödvändiga eller att åtgärder bedöms vara nödvändiga. Resultatet av utredningen meddelas klaganden och verksamheten.
6. Om ett klagomål lämnas anonymt utreds det i den mån det är möjligt utifrån den lämnade beskrivningen. Rektor för verksamhet får alltid kännedom om inkomna anonyma klagomål.



NYKVARNS KOMMUN

Besöksadress: Centrumvägen 24 A

Postadress: 155 80 Nykvarn

Telefon: 08-555 010 00

Fax: 08-555 014 99

www.nykvarn.se