 Trollhättans Stad	Dokumentbeteckning Kvalitet och inflytande - rutin för klagomål mot utbildningen	Dnr/Dokument ID UN 2011/1145-600
Antaget av/Ansvarig Förvaltningschefens ledningsgrupp, 2012-04-19	Handläggare/Förvaltning Anna-Greta Josefson och Lisbeth Romo	Datum/Ersätter 2012-04-03

Syfte Rutin för klagomål i syfte att informera verksamhet och/eller Utbildningsnämnd så att brister i utbildning och verksamhet identifieras och åtgärdas.
Gäller för Samtlig verksamhet inom Utbildningsnämndens ansvarsområde.
Referensdokument Skollag (2010:800), JP-Infonet Förlag
Ansvar och genomförande Huvudman, d v s Utbildningsnämnden samt genom förvaltningschefens vidaredelegation: rektorer, förskolechefer och resultatenhetschefer
Uppföljning Årligen i samband med Utbildningsnämndens årsredovisning

Kvalitet och inflytande - rutin för klagomål mot utbildningen

Bakgrund

Huvudmannen, d v s Utbildningsnämnden, har skyldighet att vidta erforderliga åtgärder när det kommer fram klagomål¹ om brister i utbildningen² och verksamheten. Huvudmannen ska ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen och att dessa rutiner görs kända (4 kap. 8 § skollagen). Samtlig personal ska ha kännedom om klagomålsrutinen och dess syfte. Det innebär bland annat att ge huvudmännen och skolor en möjlighet att rätta till brister innan en anmälan görs till Skolinspektionen.

Lagstiftaren har överlämnat till varje huvudman att närmare bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna ska dock vara skriftliga så att det inte råder någon tvekan om vad de innebär. De bör också innehålla en intern ansvarsfördelning hos huvudmannen. Rutinerna ska rikta sig både till huvudmannens interna organisation och till barn, elever, vårdnadshavare och andra som vill lämna klagomål.


Huvudmannen får själv bestämma hur arbetet med klagomål ska organiseras. Det måste dock finnas skriftliga rutiner, så att vem som helst kan se hur klagomål ska hanteras.

Gäller för hela skolväsendet

Reglerna för klagomålshantering gäller för hela skolväsendet. För Utbildningsnämndens del avser detta förskola, fritidshem, förskoleklass, grundskola, grundsärskola, gymnasieskola, gymnasiesärskola, kommunal vuxenutbildning, särskild utbildning för vuxna och utbildning i svenska för invandrare. Reglerna gäller även pedagogisk omsorg som erbjuds istället för förskola eller fritidshem, öppen förskola, öppen fritidsverksamhet eller omsorg under tid då förskola eller fritidshem inte erbjuds.

¹ Ett tydligt uttryckt missnöje på utbildningen eller verksamheten som kräver respons.

² Den verksamhet inom vilken undervisning sker utifrån bestämda mål.

 Trollhättans Stad	Dokumentbeteckning Kvalitet och inflytande - rutin för klagomål mot utbildningen	Dnr/Dokument ID UN 2011/1145-600
Antaget av/Ansvarig Förvaltningschefens ledningsgrupp, 2012-04-19	Handläggare/Förvaltning Anna-Greta Josefson och Lisbeth Romo	Datum/Ersätter 2012-04-03

Systematiskt kvalitetsarbete

Varje huvudman inom skolväsendet ska på huvudmannanivå systematiskt och kontinuerligt planera, följa upp och utveckla utbildningen (4 kap. 3 § skollagen).

Påverkan genom att klaga

Barn, elever och föräldrar ska känna till hur de ska gå till väga om kontakterna med förskolechef och rektor inte leder till önskat resultat.

Information

Huvudmän som bedriver skola eller annan verksamhet inom skolväsendet ska informera föräldrar och andra berörda om hur de ska göra om de vill klaga på verksamheten.

Informationen lämnas på lämpligt sätt, ex vis genom:

- Information på enheternas hemsidor
- Information på föräldramöten, lokala styrelser/föräldraråd
- Mentor informerar sina elever inför varje nytt läsår
- Rektor informerar elevrådet inför varje nytt läsår

Ledning och styrning - ansvar

Utbildningsnämnden har ett övergripande ansvar för att vidta åtgärder. Skyldigheten att vidta åtgärder följer av nämndens ansvar för utbildningen enligt 2 kap. 8 § skollagen.

Rutiner för klagomålshantering ska innehålla en intern ansvarsfördelning, som bland annat visar vem som har ansvar för att ta emot inkommande klagomål och vem som har ansvar för att se till att ett klagomål utreds.


I Utbildningsnämndens delegationsordning har detta ansvar tydliggjorts. Förvaltningschefen har genom vidaredelegering utsett rektorer, förskolechefer och resultatenhetschefer. Nämnden har ändå ett övergripande ansvar för exempelvis att tillskjuta tillräckliga resurser och att åtgärdandet prioriteras.

I delegationsordningen framgår också att nämnden ska informeras om inkommande klagomål. Detta sker genom diariesystemets meddelandelista (***bilaga 1***).

Klagomål på utbildningen och verksamheten - nivå

I första hand kontaktas barnets/elevens lärare eller annan personal. Om detta inte leder till önskat resultat eller om klagomålet är av mer *skolenhetsövergripande* karaktär, ställs klagomålet till rektor eller förskolechef.

Om klagomålet avser rektors eller förskolechefs hantering av en viss fråga eller om klagomål inte lett till önskat resultat, ställs klagomålet direkt till huvudmannen, d v s Utbildningsnämnden. Beroende på ärendets art utses ofta områdeschef/enhetschef som handläggare i ärendet (***bilaga 1***) utifrån Utbildningsförvaltningens organisation.

 Trollhättans Stad	Dokumentbeteckning Kvalitet och inflytande - rutin för klagomål mot utbildningen	Dnr/Dokument ID UN 2011/1145-600
Antaget av/Ansvarig Förvaltningschefens ledningsgrupp, 2012-04-19	Handläggare/Förvaltning Anna-Greta Josefson och Lisbeth Romo	Datum/Ersätter 2012-04-03

Ta emot – utreda – åtgärda – följa upp

Klagomål som ställts till rektor/förskolechef eller till Utbildningsnämnden ska utredas och åtgärdas. En bekräftelse med information om var ärendet handläggs delges skriftligen till anmälaren inom en vecka. Utredningen ska påbörjas inom 14 dagar från det klagomålet togs emot.

Uppföljning av ärendet görs av rektor/förskolechef eller handläggare på förvaltningsnivå.

Hela ärendegången, från utredning till uppföljning, ska dokumenteras. Utbildningsnämnden informeras via meddelandelista i samband med diarföring (***bilaga 1***).

Redovisning

Antal inkomna klagomål, med en övergripande beskrivning av ärendenas art, sammanställs på varje skolenhet/motsvarande och redovisas i Utbildningsnämndens årsredovisning.
