

Ärendenr
2023-000261

Rutin för klagomålshantering

Förskola, grundskola, anpassad grundskola och introduktionsprogrammen Tibro kommun

Beslutat av:	Administrativ chef 2024-01-22
Gäller för:	Barn- och utbildningsnämnden
Gäller från och med:	2024-02-01
Tidpunkt för aktualisering:	2025 januari
Dokumentägare:	Administrativ chef



Innehållsförteckning

Inledning	3
Kontaktvägar	3
Steg 1, kontakt med berörd personal	3
Steg 2, kontakt med rektor	3
Steg 3, kontakt med huvudmannen.....	3
Bekräftelse	4
Utredning och dokumentation.....	4
Ansvarsfördelning.....	5
Medarbetarens ansvar	5
Rektors ansvar.....	5
Huvudmannens ansvar	5
Tillsynsmyndighetens ansvar	5
Juridisk bakgrund	5



Inledning

Alla förskolor och skolor i Tibro har en gemensam rutin för klagomålshantering. Syftet med rutinen är att

- tydliggöra för elever och vårdnadshavare vilka kontaktvägar som ska användas för klagomål samt vilken hantering de kan förvänta sig.
- tydliggöra ansvarsfördelningen och processen hos huvudmannen vid mottagande av klagomål.

Kontaktvägar

Ett klagomål ska i första hand hanteras där det har uppstått, det vill säga i den verksamhet där barnet eller eleven finns.

Steg 1, kontakt med berörd personal

Vid våra förskolor och skolor vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den som det berör.

Kontakta personal på något av följande sätt:

- Direktkontakt i anslutning till hämtning/lämning
- Meddelande i Infomentor
- E-post
- Telefonsamtal

Steg 2, kontakt med rektor

Om vårdnadshavare efter kontakt med personalen fortfarande har synpunkter/klagomål, uppmanas vårdnadshavare ta kontakt med ansvarig rektor. Vårdnadshavare kan även ta direkt kontakt med rektor när det finns särskilda skäl att inte personligen kontakta den person klagomålet berör.

Kontakta rektor på något av följande sätt:

- E-post
- Telefonsamtal

Steg 3, kontakt med huvudmannen

Om vårdnadshavare efter kontakt med rektor fortfarande har synpunkter/klagomål, uppmanas vårdnadshavare ta kontakt med huvudmannen. Vårdnadshavare kan även ta



direkt kontakt med huvudmannen när det finns skäl att inte personligen kontakta rektorn på den aktuella enheten.

Kontakta huvudmannen genom kommunens e-tjänst för klagomål och synpunkter som finns på kommunens webbsida. I e-tjänsten finns möjlighet att lämna in anonyma synpunkter/klagomål. Om inga kontaktuppgifter anges finns dock ingen möjlighet för huvudmannen att ge återkoppling i ärendet.

Bekräftelse

Oavsett vilken kontaktväg som används ska personen som förmedlat klagomålet få en bekräftelse på att klagomålet har tagits emot.

Utredning och dokumentation

Vid skriftlig kontakt sparas e-post och meddelanden som dokumentation i ärendet. Vid muntlig kontakt ska personen som tar emot eller utreder klagomålet göra anteckningar.

När klagomål lämnats till personal på förskola eller skola ska personal rådgöra med rektor som avgör om en utredning behöver startas.

Om klagomålet är av enklare karaktär och kan hanteras genom ett samtal, kan rektor besluta att ingen utredning startas.

När rektor tar emot ett klagomål från elev eller vårdnadshavare som inte bedöms vara av enklare karaktär inleder denne en utredning. Rektor kontaktar berörd personal för att få deras syn på sakfrågan. Rektor kontaktar elev och/eller vårdnadshavare för samtal. Samtalen dokumenteras. Vid behov kan även stödpersoner delta, som till exempel personal ur elevhälsan. En rapport från utredningen inklusive eventuella åtgärder skickas som skriftligt svar till personen som lämnat in klagomålet, om kontaktuppgifter har inkluderats i klagomålet.

När huvudmannen tar emot ett klagomål från elev eller vårdnadshavare förmedlas det till förvaltningsledningen som utser en person att starta en utredning. Utsedd person kontaktar berörd rektor och personal för att få deras syn på sakfrågan. Utredaren kontaktar elev och/eller vårdnadshavare för samtal. Samtal inom utredningen dokumenteras.

En rapport från utredningen inklusive eventuella åtgärder skickas som skriftligt svar till personen som lämnat in klagomålet, om kontaktuppgifter har inkluderats i klagomålet. Rapporten skickas även till rektor för den berörda enheten.

Klagomål som föranleder en utredning dokumenteras och diarieförs.



Ansvarsfördelning

Medarbetarens ansvar

Den medarbetare som tar emot ett klagomål på sin enhet försöker om möjligt att lösa problemet.

Om det inte går att lösa eller om den som klagat inte är nöjd med resultatet så ska medarbetaren informera om hur personen kan gå vidare till rektor med sitt klagomål.

Rektors ansvar

Rektor ansvarar för och beslutar i frågor som rör förskolans eller skolans dagliga verksamhet och inre organisation.

Rektor ansvarar för att en utredning av klagomålet genomförs och att åtgärder vidtas om det behövs.

Om det inte går att lösa, eller om den som klagat inte är nöjd med resultatet så ska rektor informera om hur personen kan gå vidare till huvudmannen med sitt klagomål.

Huvudmannens ansvar

Barn- och utbildningsnämnden är ansvarig för klagomålshanteringen när det gäller kommunala förskolor och skolor. Synpunkter/klagomål till huvudmannen hanteras av förvaltningsledningen.

Tillsynsmyndighetens ansvar

Skolinspektionen är tillsynsmyndighet över skolor och förskolor i Sverige.

Om den som har lämnat ett klagomål inte tycker att skolan, rektor eller huvudman har åtgärdat problemet eller att resultatet inte är vad man förväntat sig så kan den som klagat ta ärendet vidare till Skolinspektionen.

Juridisk bakgrund

I skollagen beskrivs kraven på huvudmannens klagomålshantering på följande sätt.

4 kap 8 §

Huvudmannen ska 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 klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Lag (2022:940).

I skollagen beskrivs även att klagomål ej ska anmälas till Skolinspektionen utan att först ha anmälts till huvudmannen.

26 kap 3 a §

Statens skolinspektion får med anledning av inkomna uppgifter från en enskild om en utbildning inom skolväsendet inleda tillsyn som rör ett enskilt barn eller en enskild elev endast om

1. den enskilde har anmält klagomål till huvudmannen och denne har fått möjlighet att fullgöra sina skyldigheter enligt 4 kap. 7 och 8 §§, eller
2. det finns särskilda skäl. *Lag (2022:940).*

I Tibro kommun är det barn- och utbildningsnämnden som är huvudman. Nämnden har delegerat ansvaret för rutiner för klagomål till administrativ chef enligt punkt 4.3 i delegeringsordningen.

4.3 Rutiner för klagomål

Beslut om skriftliga rutiner för klagomål mot utbildningen (inklusive bekräftelse och återkoppling till den som har framfört klagomålet samt skyndsamt utredning).

Ansvar för att verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.