



Riktlinje för klagomålshantering

Styrdokument

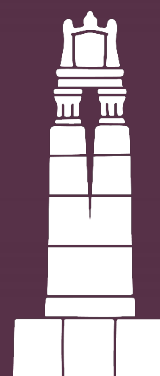
Datum och paragraf: 2025-11-12 § 141

Beslutsfattare: Bildningsnämnden

Dokumentansvarig: Skolchef

Diarienummer: BN/2025:172

Riktlinje för klagomålshantering





Riktlinje för klagomålshantering

Innehållsförteckning

Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte	3
Mål.....	3
Omfattning och giltighetstid	4
Översikt	4
Definition	5
Information	5
Kännedom och mottagande	5
Ansvar	5
Huvudman	5
Rektorn	6
Hantering.....	6
Tidsram	6
Dokumentation	7
Sekretess och anonymitet.....	7
Uppföljning och utvärdering	7
Kommunikation och rapportering	7



Riktlinje för klagomålshantering

Inledning

Med en riktlinje för klagomålshantering, enligt skollagen (2010:800) 4 kap. 8 §, kan huvudmannen säkerställa att mottagande och utredning av klagomål mot utbildning är i överensstämmelse med rådande lagstiftning samt bildningsförvaltningens vision och mål. Tillika att kvaliteten på utbildningen kan upprätthållas och förbättras, i linje med skollagen (2010:800) 4 kap. Huvudmannen kan genom en riktlinje föra en dialog med rektor om ansvar och roller vid klagomålshantering. Huvudmannen har fastställt riktlinjen för att stödja skolchefs, rektors, lärares, elevhälsans och övrig personals arbete med att utreda och följa upp klagomål inom bildningsförvaltningen i Eda kommun samt för att skapa förutsättningar för det systematiska kvalitetsarbetet. Ytterst för att bidra till samverkan, förtroendefulla relationer och en trygg lärmiljö.

Bakgrund

I Sverige finns en lagstadgad rätt för elever och vårdnadshavare att lämna in klagomål mot utbildning. Det betyder att vårdnadshavare och elever kan framföra sitt missnöje mot utbildningen i sin helhet, det vill säga både undervisningen och övrig verksamhet. I skollagen (2010:800) 4 kap. 8 § reglerar rätten till och huvudmans hantering av klagomål. Lagstiftningen om klagomålshantering syftar att komma till rätta med brister i utbildningen.

Klagomålshantering för skolan är en viktig del av skolans systematiska kvalitetsarbete och syftar till att säkerställa att elever, vårdnadshavare och personal kan lämna in klagomål och synpunkter mot utbildningen. Riktlinjen har tagits fram för att ge en tydlig och enhetlig ram för hanteringen av klagomål i bildningsförvaltningens verksamheter.

Syfte

Syftet är att säkerställa en strukturerad och rättvis klagomålshantering för bildningsverksamheter i Eda kommun med bildningsnämnden som huvudman, i enlighet med skollagen (2010:800). Syftet är att skapa en tydlighet i att motta och hantera klagomål på de olika nivåerna i styrkedjan. Genom att tillhandahålla en klar riktlinje och genom att följa bästa praxis strävar huvudmannen efter att förbättra kvaliteten på utbildningen och öka förtroendet för huvudmannens verksamheter utifrån kap. 4 7-8 §§ skollagen (2010:800) om klagomålshantering.

Mål

Målet med riktlinjen är att säkerställa elever och föräldrars rätt till klagomål och synpunkter på skolans verksamhet, som regleras i skollagen (2010:800). Riktlinjen har också som mål att säkerställa kravet att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt



Riktlinje för klagomålshantering

och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts, vilket regleras i förvaltningslagen (2017:900).

Riktlinjen är ett sätt att uppnå bildningsförvaltningens vision "Alla ska lyckas" samt målbilden att alla barn, elever, vårdnadshavare och medarbetare arbetar tillsammans för att alla ska ha en känsla av att få lyckas för att kunna utvecklas så långt som möjligt. Bildningsförvaltningen har ett övergripande mål om att samtliga verksamheter över tid ska räknas som en av Värmlands bästa utbildningsverksamheter, som skapar förutsättningar för att alla ska lyckas och utvecklas så långt som möjligt. Detta ska uppnås genom målen Kunskap, Trygghet, Stöd, Språk och Framtid i verksamhetsplanen.

Omfattning och giltighetstid

Riktlinjen för klagomålshantering gäller för bildningsförvaltningen i Eda kommun.

Styrdokumentet gäller tills vidare.

Översikt

Riktlinjen handlar om klagomålshantering inom utbildningsverksamhet och är indelad i flera avsnitt som beskriver definitionen av klagomål, information om klagomål, mottagande och kännedom om klagomål, ansvar för klagomålshantering, hantering av klagomål, tidsram för klagomålshantering, dokumentation, sekretess och anonymitet, uppföljning och åtgärder, samt kommunikation och rapportering. Riktlinjen syftar till att beskriva hur huvudmannen ska hantera klagomål från elever, vårdnadshavare och andra intressenter på ett effektivt och opartiskt sätt.



Riktlinje för klagomålshantering

Definition

Det finns ingen tydlig definition av klagomål i skollagen, däremot finns krav på att huvudmannen ska ha en klagomålshantering. En skriftlig eller muntlig uttryckt missnöjdhet med någon aspekt av skolverksamheten som huvudmannen ansvarar för enligt skollagen (2010:800) kapitel 3 betraktas som ett klagomål.

Information

Huvudmannen ska genom riktlinjen säkerställa att det finns väl utvecklade rutiner för att informera elever och vårdnadshavare om klagomålshantering. Av rutinerna ska det framgå tydligt att det finns en möjlighet att lämna klagomål, till vem elever och vårdnadshavare kan vända sig och hur de kan göra. Dialogen är utgångspunkten för att uppmärksamma och inhämta synpunkter. Klagomålen ska hanteras så nära verksamheten som möjligt för att skapa tillitsfulla relationer med barn, elever och vårdnadshavare.

Om den som har klagat inte är nöjd med huvudmannens utredning och förslag till eventuell åtgärd, ska huvudmannen informera om möjligheten att kontakta Skolinspektionen för vidare hantering av klagomålet.

Kännedom och mottagande

I arbetet med klagomålshantering ska huvudmannen få kännedom om de klagomål som rör brister i verksamheten och som inte kan lösas på enhetsnivå.

Missnöjesyttringar är dock inte nödvändigtvis alltid klagomål som behöver utredas vidare på huvudmannanivå.

Mottagande av klagomål kan ske skriftligt, exempelvis genom post, e-post eller e-tjänst, eller muntligt från elever, vårdnadshavare, personal eller andra intressenter som på olika sätt kommer i kontakt med huvudmannens verksamheter. Klagomål ska registreras noggrant och dokumenteras, inklusive datum, namn på den som lämnar klagomålet, ämnet för klagomålet och kontaktinformation. Klagomål ska, likt andra handlingar, anses inkommen den dag handlingen når bildningsförvaltningen eller behörig befattningshavare. Ett klagomål som finns i en postlåda när postlådan töms första gången en viss dag ska anses ha inkommit närmast föregående arbetsdag.

Ansvar

Huvudman

Huvudmannen har det yttersta ansvaret för hantering av klagomål som rör förskolan och skolan och det innebär följande:



Riktlinje för klagomålshantering

- När huvudmannen har mottagit ett klagomål ska den som har framfört klagomålet få en bekräftelse på mottagandet inom rimlig tid.
- Huvudmannen ska därefter skyndsamt göra en bedömning av hur klagomålet ska hanteras vidare.
- Om en utredning bedöms vara nödvändig ska huvudmannen utreda klagomålet och återkoppla till den som har klagat.

Huvudmannen ska utse en ansvarig person eller en klagomålsansvarig för att ta emot, utreda och hantera klagomål enligt skollagen (2010:800) kapitel 4, 7–8 §§. Det är skolchefen som på delegation av huvudmannen har det övergripande uppdraget att ta fram rutiner för ärendehantering av klagomålen utifrån av huvudmannen beslutade riktlinjer.

Rektorn

Rektors ansvar är att leda och tydliggöra klagomålshantering på förskole- och skolenheten. I detta ingår att förankra huvudmannens rutiner för klagomålshantering bland förskollärare, lärare, övrig personal, vårdnadshavare och elever så att alla vet vad som gäller. Rektor ska också säkerställa att klagomål, som inte kan lösas på enhetsnivå, förs vidare till huvudmannen enligt de rutiner som huvudmannen har tagit fram.

Hantering

När ett klagomål inkommer till huvudmannen ska huvudmannen skyndsamt göra en bedömning av hur klagomålet ska hanteras vidare. Alla klagomål ska hanteras opartiskt och effektivt. Om ett klagomål rör en specifik enhet kan det behöva hanteras i samråd med berörd rektor, förskollärare, lärare och övrig personal på förskolan och skolan. Rektor ansvarar för kontakten inom sin inre organisation med lärare, elevhälsa och övrig skolpersonal.

Klagomålsansvarig har utredningsansvar i enlighet gällande lagar och föreskrifter, inklusive skollagen (2010:800). Vissa klagomål kan hanteras genom ett enkelt samtal. I andra fall kan det finnas behov av en utredning. En utredning kan genomföras i form av ett eller flera samtal alternativt vara mer omfattande.

Tidsram

Klagomål ska hanteras så snabbt som möjligt i enlighet med förvaltningslagen (2017:900), och den som lämnar klagomålet ska informeras om eventuella förseningar och förväntad tidsram. Vårdnadshavare, elever eller annan person ska få återkoppling på att klagomålet har tagits emot. Huvudmannens målbild är att den som lämnar



Riktlinje för klagomålshantering

klagomålet ska motta ett yttrande om klagomålet inom fem arbetsdagar, efter det att klagomålet inkommit till bildningsförvaltningen.

Dokumentation

Alla klagomål och de åtgärder som vidtas ska dokumenteras noggrant och arkiveras enligt skollagens (2010:800) bestämmelser för att säkerställa fullständig spårbarhet.

Sekretess och anonymitet

Huvudmannen ska respektera sekretess och integritet i klagomålshantering och följa gällande dataskyddsföreskrifter enligt skollagen (2010:800) kapitel 7.

Uppföljning och utvärdering

En viktig del i huvudmannens arbete med klagomålshantering är att följa upp och analysera inkomna klagomål i syfte att utveckla verksamheten. De klagomål som inkommer till huvudmannen ska fortlöpande sammanställas inför uppföljning och analys. Huvudmannens klagomålshantering innebär en möjlighet att utveckla verksamheten och ska därför ingå som en naturlig del i det systematiska kvalitetsarbetet. Genom att göra så kan huvudmannen lättare få grepp om vilka typer av klagomål som förekommer vid olika enheter. På så sätt kan olika mönster urskiljas och mer träffsäkra åtgärder vidtas. I detta fortlöpande arbete behöver huvudmannen säkerställa att hela styrkedjan är delaktig. Detta förutsätter att det finns en god och kontinuerlig dialog mellan huvudmannen och de olika enheterna.

Kommunikation och rapportering

Huvudmannen ska kommunicera resultatet av klagomålshantering till den som lämnade klagomålet och erbjuda möjlighet till en dialog om resultatet, om så önskas. Om den som har klagat inte är nöjd med huvudmannens utredning och förslag till eventuell åtgärd, ska huvudmannen informera om möjligheten att kontakta Skolinspektionen för vidare hantering av klagomålet.

Vid behov ska rapporter om klagomålshantering lämnas till tillsynsmyndigheter och andra relevanta parter i enlighet med skollagen (2010:800) och andra gällande lagar och avtal.