



## Riktlinjer vid klagomålshantering



 Eda kommun	<b>Styrdokument</b>	
	<b>Dokumenttyp</b>	Riktlinje
	<b>Beslutad av</b>	Bildningsnämnden 2023-11-08 § 110
	<b>Dokumentansvarig</b>	Skolchefen
	<b>Reviderad av</b>	–
	<b>Träder i kraft</b>	2024-01-01

## Innehållsförteckning

<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
1. Syfte med klagomål.....	4
2. Definition av klagomål.....	4
3. Information om klagomål.....	4
4. Mottagande av klagomål.....	5
5. Ansvar för klagomålshantering.....	5
6. Hantering av klagomål.....	5
7. Tidsram för klagomålshantering.....	5
8. Dokumentation.....	5
9. Sekretess och anonymitet.....	5
10. Uppföljning och åtgärder.....	6
11. Kommunikation och rapportering.....	6

## Inledning

Genom att följa dessa riktlinjer för klagomålshantering i enlighet med skollagen 2010:800 kan huvudmannen säkerställa att hanteringen av klagomål är i överensstämmelse med lagstiftningen. Tillika att kvaliteten på utbildningen kan upprätthållas och förbättras, i linje med Skollagens (2010:800) mål om kvalitet och likvärdighet i utbildningen. Huvudmannen kan genom riktlinjerna föra en dialog med rektor om ansvar och roller vid hanteringen av klagomål. Syftet är att skapa en tydlighet i att ta emot, och hantera klagomål på de olika nivåerna i styrkedjan. För att ge en riktning och förutsättningar för det systematiska kvalitetsarbetet, har huvudmannen fastställt riktlinjer för att stödja skolchefs, rektors, lärares, elevhälsans och övrig skolpersonals arbete med att följa upp klagomålshantering inom bildningsförvaltningen i Eda kommun.

### 1. Syfte med klagomål

Syftet med dessa riktlinjer är att säkerställa en strukturerad och rättvis klagomålshantering för bildnings verksamheter i Eda kommun med bildningsnämnden som huvudman, i enlighet med skollagen (2010:800) kapitel 3 "skolväsendets organisation" och kapitel 6 "kvalitet och likvärdighet". Genom att tillhandahålla klara riktlinjer och följa bästa praxis, strävar huvudmannen efter att förbättra kvaliteten på utbildningen och öka förtroendet för huvudmannens verksamheter utifrån skollagens (2010:800) kapitel 4 7-8 §§ om klagomålshantering.

### 2. Definition av klagomål

Ett klagomål definieras som en skriftlig eller muntlig uttryckt missnöjdhet med någon aspekt av skolverksamheten som huvudmannen ansvarar för enligt Skollagen (2010:800) kapitel 3.

### 3. Information om klagomål

Huvudmannen ska genom riktlinjerna 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.

#### **4. Mottagande av klagomål**

Klagomål kan tas emot skriftligt eller muntligt från elever, föräldrar, 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.

#### **5. Ansvar för klagomålshantering**

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.

#### **6. Hantering av klagomål**

Klagomålsansvarig ska noggrant utreda klagomålet i enlighet med gällande lagar och föreskrifter, inklusive Skollagen (2010:800). Utredningen ska innehålla tre delar: kartläggning, analys och förslag till åtgärder för att komma till rätta med eventuella brister. Ärendehantering av klagomål ska ske opartisk, effektivt och skyndsamt i dialog med den berörda rektorn. Klagomål ska i första hand hanteras där det uppstått, det vill säga nära barnet eller eleven som möjligt och i dialog med vårdnadshavare och verksamheternas medarbetare. Rektor ansvarar för kontakten inom sin inre organisation med lärare, elevhälsa och övrig skolpersonal.

#### **7. Tidsram för klagomålshantering**

Klagomål ska hanteras så snabbt som möjligt, 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. Huvudmannen riktlinje är att ett klagomål ska vara besvarat inom 5 arbetsdagar efter att klagomålet inkommit till bildningsförvaltningen.

#### **8. Dokumentation**

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

#### **9. Sekretess och anonymitet**

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

## **10. Uppföljning och åtgärder**

Huvudmannen ska kontinuerligt följa upp klagomålen och vidta åtgärder för att förhindra liknande problem i framtiden, i enlighet med Skollagens (2010:800) krav. Huvudmannen förväntas utgå från ett sammanställt underlag över de klagomål som kommit in för att på så sätt kunna identifiera om det är samma typ av klagomål, samma verksamhet eller samma målgrupp som förekommer. För att kunna åtgärda klagomålen på ett systematiskt sätt är det nödvändigt att huvudmannen analyserar underlaget i sitt förbättringsarbete.

## **11. Kommunikation och rapportering**

Huvudmannen ska kommunicera resultatet av klagomålshanteringen till den som lämnade klagomålet och erbjuda möjlighet till en dialog om resultatet, om så önskas. Om personer som inkommit med klagomålet inte är nöjda med huvudmannens hantering av klagomålet ska huvudmannen informera om möjligheten att vända sig till Skolinspektionen som kan inleda tillsyn eller använda uppgiften till sin bevakning av skolor och huvudmän.

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.