



Datum
2017-11-02

Sida
1 (3)

Rutiner för klagomålshantering inom utbildningsverksamheterna i Sunne kommun

KS2017/156/07

Antagen av kommunstyrelsen 2017-11-28, § 219

SUNNE | VÄRMLAND

Postadress

Sunne kommun
1. Barns, ungas och vuxnas lärande
686 80 Sunne

Besöksadress

Kommunhuset
Kvarngatan 4
686 80 Sunne

Telefon

0565-160 00 växel
0565-160 47 direkt

Internet och fax

www.sunne.se
anna.ullenius@sunne.se
0565-160 01 fax

Giro och org.nr

744-2684 bankgiro
212000-1843 org.nr

Inledning

Enligt 4 kap 8§ SkoL ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Klagomålshanteringen kan ses utifrån tre kvalitetsaspekter; information till vårdnadshavare och elever, hantering vad gäller ta emot och utreda klagomål samt kopplingen till det systematiska kvalitetsarbetet.

Klagomål på verksamheten är ett tillfälle till förbättring. Om vårdnadshavare, barn, elev eller annan upplever att verksamheten inte lever upp till de förväntningar man har behöver det finnas tydliga och väl kända rutiner för hur man kan framföra sin uppfattning. Oftast kan ett klagomål utredas och den som klagat får ett svar som den är nöjd med. Det är ändå av vikt att alla klagomål dokumenteras och analyseras för att finna eventuella mönster och utvecklingsområden i verksamheten.

Det är viktigt att kommunens rutiner för hur man lämnar klagomål är kända för de som vill lämna klagomål. Skolledare och personal behöver vara väl förtrodda med rutinerna för klagomålshanteringen för att kunna informera vårdnadshavare, barn, elever och annan. De klagomål som kommer till organisationen behöver följas upp och analyseras i syfte att utveckla verksamheten.

Definition av klagomål

Begreppet klagomål definieras som ett tydligt uttryckt missnöje med en tjänst eller service som verksamheten tillhandahållit och som inte infriat ställda förväntningar. Ett klagomål rör således tjänsternas och servicens kvalitet samt omständigheterna kring själva utförandet.

Klagomålshanteringen omfattar inte felanmälningar, enklare synpunkter, renodlade förslag eller kommunala beslut som kan överklagas och hanteras inom en juridisk process.

Information om klagomålshantering

I syfte att säkerställa att vårdnadshavare, barn, elever och annan har kännedom om hur och till vem man kan vända sig till med klagomål behöver informationen vara saklig, återkommande och anpassad till respektive målgrupp.

Information till vårdnadshavare

Följande kanaler för information till vårdnadshavare ska användas

- Kommunens web-sida
- Muntlig och skriftlig information vid möten för och med vårdnadshavare (föräldramöten) - Rutiner för klagomålshantering delas ut
- Stående punkt vid rektors samråd med vårdnadshavare

Information till barn och elever

Följande kanaler för information till barn och elever ska användas

- Muntlig och skriftlig information vid skolstart
- Stående punkt vid klass- och elevrådsmöten

Information till lärare och övrig personal

- Rutiner för klagomålshantering ska gås igenom och diskuteras minst en gång per termin vid APT

Rutiner för klagomålshantering

Vårdnadshavare, barn, elever och annan kan lämna klagomål via sunne.se eller direkt till lärare, skolledning eller verksamhetschef.

Nedanstående rutiner för klagomålshantering behöver vara väl förankrade hos förskolechef, rektor, lärare och övrig personal på varje förskola/skola.

1. I första hand kontaktas ansvarig personal. Det kan vara en förskollärare, en fritidspedagog, en klasslärare eller en mentor beroende på elevens ålder.
2. Om ingen förändring sker inom rimlig tid, kontaktas ansvarig förskolechef eller rektor.
3. Om situationer uppstår där man fortfarande inte är nöjd, kontaktas respektive verksamhetschef.
4. Om klagomålet fortfarande består kontaktas Bildningsutskottets ordförande.
5. Vid kvarstående missnöje med verksamheten kan Skolinspektionen kontaktas. Det är den statliga myndighet som har i uppdrag att granska att kommunen uppfyller sina skyldigheter.

Det är möjligt att lämna klagomål/synpunkt anonymt, men då går det inte att få någon återkoppling i ärendet.

Ansvarsfördelning

Klagomål som kommer via sunne.se diarieförs och skickas vanligtvis vidare till förskolechef/rector på berörd enhet och handläggs i första hand där. I vissa fall kan klagomålet gå till verksamhetschef för handläggning. Då handläggs klagomålet av den person som verksamhetschefen utser.

Alla klagomål ska dokumenteras på avsedd blankett - Samtalsdokumentation. Dokumentationen ska innehålla:

- Vad klagomålet gäller
- Hur klagomålet handlagts
- Hur återkoppling till den som framfört klagomålet skett

Dokumentationen ska därefter diarieföras av förvaltningssekreterare.

Handläggning

Den person som är ansvarig för handläggning av ärendet ska utreda orsaken till att händelsen/situationen har uppstått och initiera eventuella åtgärder för att förebygga att händelsen/situationen inte inträffar på nytt.

Avslut

När klagomålet har utretts av ansvarig handläggare sker en återkoppling till den som lämnat in det.

Ärendet avslutas genom att dokumentationen diarieförs och ärendet avslutas.

Sammanställning och analys av klagomål

Alla inkomna klagomål sammanställs och analyseras två gånger per år. Sammanställning och analys görs utifrån klagomålets karaktär. Sammanställningen och analysen är en del av det systematiska kvalitetsarbetet och utgör en viktig del av verksamheternas utvecklingsarbete.