



Klagomålsrutiner

Rutiner för handläggning av klagomål och synpunkter mot
Utbildningsnämndens verksamheter i Upplands-Bro kommun

Beslutade i Utbildningsnämnden den 3 mars 2015 § 20

Inledning

Dessa rutiner gäller all verksamhet inom Utbildningsnämnden och alla kan lämna ett klagomål. Med klagomålslämnare för Utbildningsnämndens verksamheter avses vanligen barn, elever, vårdnadshavare eller andra intressenter. Genom klagomål uppmärksammas fel och brister som kan finnas och genom detta skapas möjligheter att kunna åtgärda brister på ett effektivt sätt. Samtidigt ges kommuninvånare tillfälle att ge synpunkter på vad som inte är bra. Synpunkter är ett vidare begrepp än klagomål och kan även bestå av exempelvis beröm eller förslag. Även synpunkter bör tas om hand på samma sätt som klagomål.

Skollagens bestämmelser om klagomålshantering

Enligt 4 kap. 7-8 §§ skollagen ska alla huvudmän ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det är upp till varje huvudman att själv bestämma hur klagomålshanteringens ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna lämnas. Huvudmannen ska informera barn, elever och vårdnadshavare om rutinerna så att de vet hur de går till väga för att lämna ett klagomål. Om handläggningen av ett klagomål visar att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att bristerna åtgärdas.

Förhållningssätt

Klagomål och synpunkter ska alltid tas på allvar och hanteras utan dröjsmål. Samtliga medarbetares förhållningssätt ska präglas av:

- Klagomålslämnaren i fokus
- Gott bemötande
- God information som skapar realistiska förväntningar
- Klagomål och synpunkter välkomnas, både muntliga och skriftliga
- Klagomål och synpunkter ger möjlighet till förbättringar
- Skyndsam återkoppling med en bekräftelse om att klagomålet eller synpunkten tagits emot

Rutiner på respektive enhet

Samtliga enheter ska informera om följande gång för klagomålshantering:

- Klagomål och synpunkter kan lämnas muntligt eller skriftligt.
- Klagomål och synpunkter skall i första hand lösas av berörd personal.
- Om klagomålslämnaren inte är nöjd med personalens hantering av ärendet kan den vända sig till enhetschefen.
- Är klagomålslämnaren inte nöjd med enhetschefens hantering av ärendet kan den vända sig till Utbildningsnämnden.
- Är klagomålslämnaren inte nöjd med kommunens hantering är det även möjligt att lämna sitt klagomål till Skolinspektionen.

Vad klagomålet bör innehålla

Ett klagomål bör innehålla:

- Namn och kontaktuppgifter
- Uppgifter om vilken verksamhet som klagomålet gäller
- Kortfattad beskrivning av klagomålet

Om den som utreder klagomålet behöver några kompletterande uppgifter tas kontakt med den som lämnat klagomålet.

Webbformulär

Klagomål eller synpunkter riktade till Utbildningsnämnden lämnas via ett anpassat webbformulär som finns tillgängligt på kommunens webbplats. Det går även bra att skicka klagomålet med e-post till adressen utbildningsnamnden@upplands-bro.se.

Dokumentation och uppföljning

Alla inkomna klagomål registreras, följs upp, och blir en allmän handling. Det innebär att andra kan ta del av klagomålet. I undantagsfall kan uppgifter i en allmän handling sekretessbeläggas. Klagomålslämnaren kan dock välja att vara anonym, men då sker ingen återkoppling.

Klagomål mot fristående verksamheter

Klagomål mot en fristående verksamhet ska lämnas till huvudmannen för den verksamheten. Huvudmannen för den fristående verksamheten har på samma sätt som en kommunal huvudman ett ansvar för att ta emot och utreda klagomål.