
Rutiner för mottagande och utredning av synpunkter och klagomål vid Södertälje kommuns Utbildningsnämnd

Tillämpning

Framtagna rutiner är styrande för hantering av klagomål och synpunkter som avser Utbildningsnämndens verksamhet.

Huvudmän för fristående skolor, fritidshem, förskolor och annan pedagogisk omsorg ska enligt skollagen ha egna rutiner för hantering av klagomål. Södertälje kommun har tillsynsansvaret för fristående fritidshem, förskolor och annan pedagogisk omsorg. Skolinspektionen har tillsynsansvaret för fristående skolor.

Vad är ett klagomål?

Det finns inte någon tydlig definition i skollagen (2010:800) om vad som ska betraktas som ett klagomål (4 kap). Begreppet förtydligas inte heller i förarbeten till skollagen. I Svenska Akademiens Ordlista beskrivs ett klagomål som en yttring av missnöje, medan en synpunkt beskrivs vara en åsikt. Enligt skollagen (1 kap. 3 §) avser bestämmelserna klagomål mot *utbildningen*, vilket definieras som *verksamhet inom vilken undervisning sker utifrån bestämda mål*. Det betyder att i princip allt som rör huvudmannens verksamhet omfattas.

Rättslig grund

4 kap. 7 § skollagen (2010:800) föreskriver att om det genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

Huvudmannen ska enligt skollagen följa upp sina verksamheter för att säkerställa kvalitet och likvärdighet (4 kap. 3 - 5 §§ skollagen).

Klagomålshanteringen kan utgöra en viktig informationskälla för huvudmannens kontinuerliga systematiska kvalitetsarbete. 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 (4 kap. 8 § skollagen).

Information om vart och hur klagomål och synpunkter kan lämnas

Det är viktigt att de som vill lämna klagomål känner till möjligheten att lämna klagomål till huvudmannen. Om någon vill lämna ett klagomål på den utbildning som bedrivs eller hur händelser i verksamheten hanterats ska det tydligt framgå hur man ska gå tillväga och hur ärendeprocessen ser ut. Information ska helst lämnas på flera språk.

Synpunkter bör huvudsakligen kunna omhändertas i en vardaglig dialog. Klagomål utreds enligt ett mer formellt regelverk.

Rutinernas form

Rutiner för klagomålshandlingen ska finnas i skriftlig form. Dessa ska lämnas på lämpligt sätt. De bör finnas på huvudmannens webbplats men bör även lämnas direkt av verksamheten till elever och vårdnadshavare, till exempel i samband med föräldramöten och liknande. De bör också finnas på enhetens egen webbplats och kan med fördel även finnas i annat informationsmaterial från enheten eller huvudmannen. Det är viktigt att rutinerna är väl kända i hela organisationen för att klagomål ska kunna hanteras på rätt nivå och för att stödja rektor och skolpersonal i handlingen. Rutinerna behöver också slå fast hur den som lämnar ett klagomål ska få återkoppling. Det är viktigt att rutinerna tydligt anger hur personal ska hantera klagomål som lämnas till dem, oavsett om de lämnas skriftligt eller muntligt.

Att klagomålshandlingen är ändamålsenlig innebär att ärenden tas emot och utreds på ett likvärdigt och effektivt sätt i samtliga av huvudmannens verksamheter, på både huvudmanna- och enhetsnivå. Huvudmannen behöver försäkra sig om att rutinerna för klagomålshandlingen är väl kända inom sin organisation.

Inkomna klagomål ska sammanställas och analyseras på ett systematiskt sätt. Analysen kan sedan användas som underlag i huvudmannens kvalitetsarbete för att identifiera utvecklingsområden. Baserat på detta kan nödvändiga åtgärder vidtas. På så sätt inkluderas värdefull information från vårdnadshavare samt barn och elever i utvecklingsarbetet. Det understryker vikten av att låta klagomålshandlingen utgöra en del av det kontinuerliga systematiska kvalitetsarbetet.

Ansvarsfördelning

Rutinerna bör innehålla en tydlig ansvarsfördelning. Utgångspunkten bör vara att ett klagomål ska lämnas till den som är närmast berörd, till exempel lärare, för att sedan gradvis skjutas upp i ansvarskedjan om den som lämnar klagomålet inte blir nöjd. Men det bör även vara möjligt att lämna ett klagomål direkt till rektor eller huvudmannen om det finns anledning till det. Det måste finnas rutiner för att utreda klagomål på huvudmannanivå för att säkerställa att klagomål inte stannar på rektornivå. Rektor ska inte utreda sitt eget arbete. Huvudmannens utredningar av klagomål bör vara opartiska i förhållande till den verksamhet eller den händelse som utreds och det kan vara bra att ha en särskild funktion som utreder klagomål på huvudmannanivå utan att vara direkt kopplad till den granskade verksamheten.

Utredning och uppföljning

För att säkerställa att ett klagomål blir ordentligt utrett bör underlag från flera parter ingå i utredningen. På huvudmannanivå bör utredningen bestå både av uppgifter från den som lämnat klagomålet och rektor på enheten. I många fall kan det även finnas skriftliga underlag att granska som exempelvis åtgärdsprogram och utredningar som gjorts på skolnivå. Syftet med utredningen är dels att bedöma om det finns brister i

verksamheten, dels att vidta åtgärder i de fall brister konstateras. För att kunna vidta nödvändiga åtgärder krävs en allsidig utredning som kan ge svar på varför en eventuell brist har uppstått. När huvudmannen har gjort sin bedömning behöver den och eventuella åtgärder kommuniceras med den som lämnat klagomålet och rektor. Huvudmannen behöver sedan följa upp de åtgärder som vidtas för att säkerställa att bristen åtgärdats.

Utbildningskontorets rutiner för utredning av klagomål

Mottagande/registrering av klagomål

1. Klagomål inkommer via webformulär till ärendehanteringssystemet DF Respons.
2. Skoljurist får en notis om att ett nytt ärende har inkommit och vilken enhet det rör.

Utredning av klagomål

1. Klagomål som bör hanteras på enhetsnivå och inte tidigare gjort det avslutas av huvudmannen och hänskjuts till rektor.
2. Anmälare får ett beslut där det framgår att huvudmannen avslutar ärendet som hänskjuts till rektor. I beslutet framgår att om problemen kvarstår efter rektors utredning är de välkomna att göra en ny anmälan till huvudmannen som då utreder ärendet.

Rutin för utredning av klagomål av huvudmannen:

1. Klagomål inkommer
2. Skoljuristen läser klagomålet och begär yttrande av rektor
3. Yttrandet ska vara huvudmannen till handa inom 1-2 veckor från det att det begärdes
4. När huvudmannen mottar yttrandet görs en bedömning av om det behövs kompletterande uppgifter. Om det behövs efterfrågas dessa skyndsamt av rektor.
5. När utredningsmaterialet anses vara komplett startar huvudmannens utredning. Lagkravet är att detta ska ske skyndsamt och vår målsättning är att beslut ska fattas inom fyra veckor.

Beslut

1. Beslut fattas som granskas av verksamhetschef eller biträdande verksamhetschef.
2. När granskningen är utförd och eventuella justeringar har gjorts delges beslutet till anmälare och rektor.
3. I de ärenden där utredningen visar att det inte finns några brister i verksamhetens hantering avslutas.
4. I de ärenden där utredningen visar att det finns brister i verksamhetens hantering fattas beslut om att vidta nödvändiga åtgärder och uppföljning kommer att ske inom utsatt tid.
5. När åtgärder vidtagits och delgetts huvudmannen görs en bedömning om åtgärderna varit tillräckliga. Sedan fattas beslut om att antingen avsluta ärendet eller förelägga enheten om att vidta nya åtgärder, med nytt uppföljningsdatum.

Statistik

-
- Skoljurist för statistik över alla inkomna klagomål. Dessa analyseras på ett systematiskt sätt och används för att identifiera förbättringsområden.