



**KOMMUNAL
FÖRFATTNINGSSAMLING**

Barn- och ungdomsnämndens riktlinjer för inkomna klagomål

Fastställt av barn- och ungdomsnämnden 2022-11-15 § 79

Avdelning med ansvar för revidering: Avdelningen för verksamhetsutveckling

Klagomål innebär att någon klagar på att verksamheten inte uppfyller de krav som anges i lag och vill att eventuella brister ska rättas till. Enligt skollagen ska kommunen som huvudman ta emot och utreda klagomål för de kommunala verksamheterna vilket regleras i dessa riktlinjer.

Lagstiftning

Huvudmannen ansvarar enligt 2 kap. 8 § skollagen (2010:800) för att utbildningen genomförs i enlighet med de författningar som gäller för utbildningen.

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska huvudmannen ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta och skyndsamt göra den utredning som behövs.

Huvudmannen ska vidare enligt 4 kap. 7 § skollagen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten.

Hur barn- och ungdomsförvaltningen tar hand om klagomål som rör fristående verksamheter

Klagomål som rör fristående verksamheter med enskilda huvudmän ska i första hand lämnas till respektive huvudman för att huvudmannen ska ha möjlighet att rätta till eventuella brister. Om klagomålslämnaren är missnöjd med hur klagomålet har hanterats av den fristående huvudmannen så bör mottagaren/ska samordnaren rekommendera klagomålslämnaren att göra följande:

- *Fristående skola:* en anmälan till Skolinspektionen och/eller Barn- och elevombudet (BEO) inom Skolinspektionen, se www.skolinspektionen.se.





KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING

- *Fristående förskola:* vända sig till barn- och ungdomsförvaltningen med ditt klagomål via länk på hemsidan <https://www.vallentuna.se/kommun-och-politik/politik-och-demokrati/synpunkter-och-felanmalan/>

Barn- och ungdomsförvaltningen ansvarar för kommunens tillsyn av fristående förskolor.

Kommunens tillsynsansvar för fristående förskolor omfattar dock inte kränkande behandling och diskriminering. Rör anmälan kränkande behandling eller diskriminering ska anmälaren först kontakta huvudmannen och har detta redan gjorts, ska anmälan ställas till Skolinspektionen.

Systematiskt kvalitetsarbete

Syftet med allt kvalitetsarbete är att det ska leda till förbättringar. Utgångspunkten är alla barns och elevers lika rätt till en god utbildning i en trygg miljö. Det är därför ytterst angeläget att kunskapen om eventuella brister i verksamheten som framkommer vid klagomål, följs av åtgärder för förändring och förbättring. På så sätt blir klagomålshanteringen ett verkningsfullt redskap i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

Redovisning till nämnd

Två gånger per termin redovisas pågående och avslutade klagomål i barn- och ungdomsnämndens individutskott.

Redovisningen ska innehålla följande:

- En sammanställning över samtliga klagomål som inkommit på verksamheten sedan föregående individutskott, samt eventuella åtgärder som gjorts med anledning av klagomålen.
- En redogörelse över de inkomna klagomål som kan anses vara av särskild vikt för nämndens fortsatta arbete. Det kan exempelvis handla om att klagomål inkommit från oberoende personer gällande samma sak eller samma skola. Klagomål på politiska beslut eller uppdrag ska också komma nämnden till känna.

En gång i början av varje kalenderår redovisas en sammanställning och analys av samtliga klagomål och Skolinspektionsärenden för kalenderåret innan, till barn- och ungdomsnämnden.

Uppföljningen av klagomål ska vara en del av det systematiska kvalitetsarbetet för huvudmannen.





KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING

Rutiner

När huvudmannen tar emot klagomål ska huvudmannen bekräfta det och skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som framfört klagomålet. Det ska finnas skriftliga rutiner för klagomålshanteringen, och huvudmannen ska tillse att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Rutinerna följs upp årligen genom en översyn som genomförs av barn- och ungdomsförvaltningen. Detta i syfte att tillse att enheterna arbetar enligt huvudmannens rutiner, samt följer upp dessa.

Skolinspektionen får som huvudregel inte inleda tillsyn som rör ett enskilt barn eller en enskild elev, om inte huvudmannen har fått möjlighet att hantera frågan först.

