



**KOMMUNAL
FÖRFATTNINGSSAMLING**

Utbildningsnämndens riktlinjer för inkomna klagomål

Fastställt av utbildningsnämnden 2022-12-15 § 72

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:





KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING

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

Systematiskt kvalitetsarbete

Syftet med allt kvalitetsarbete är att det ska leda till förbättringar. Utgångspunkten är alla 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 klagomålshandlingen ett verkningsfullt redskap i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

Redovisning till nämnd

En gång i början av varje kalenderår redovisas en sammanställning och analys av samtliga klagomål och Skolinspektionsärenden för kalenderåret innan. Detta görs i utbildningsnämnden. Uppföljningen av klagomål ska vara en del av det systematiska kvalitetsarbetet för huvudmannen.

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 klagomålshandlingen, 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 en enskild elev, om inte huvudmannen har fått möjlighet att hantera frågan först.

