



## **Rutiner för klagomål mot kommunal förskola, skola och annan pedagogisk verksamhet**

**Rutinerna beskriver hur du lämnar klagomål på kommunal utbildning och annan pedagogisk verksamhet och hur lärande- och kulturförvaltningen arbetar med inkomna klagomål.**

### **Vad är rutiner för klagomål?**

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska alla huvudmän ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det gäller även för annan pedagogisk verksamhet enligt 25 kap. 8 § skollagen. Det är upp till varje huvudman att själv bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna bör dock innehålla en intern ansvarsfördelning för huvudmannen.

Huvudmannen ska informera barn, elever och vårdnadshavare om rutinerna för att lämna klagomål. Om handläggningen av ett klagomål visar att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att bristerna åtgärdas.

### **För vem gäller rutinerna?**

Rutinerna för klagomål omfattar förskola, grundskola, grundsärskola, fritidshem/fritidsklubb, gymnasieskola och vuxenutbildning. Rutinerna omfattar även öppen förskola, öppen fritidsverksamhet samt omsorg under tid då förskola eller fritidshem inte erbjuds (Nattugglan).

Med utbildning menas den verksamhet som omfattas av de övergripande målen i lagstiftning och skolans styrdokument. Begreppet rymmer därmed både undervisningen och verksamhet runt omkring, till exempel sådan på skolgården, i matsalen, vid utflykter eller vid praktik.

Lärande- och kulturförvaltningen utreder i regel bara klagomål om händelser som inträffat inom de senaste två åren.

### **Att lämna klagomål**

Alla kan lämna ett klagomål om utbildning eller annan pedagogisk verksamhet. Med utbildning menas den verksamhet som omfattas av de övergripande målen i lagstiftning och skolans styrdokument. Begreppet rymmer därmed både undervisningen och verksamhet runt omkring, till exempel sådan på skolgården, i matsalen, vid utflykter eller vid praktik.

**I första hand** ska klagomålslämnaren kontakta chefen på den verksamhet som klagomålet gäller, till exempel rektorn för skolan eller förskolan. Chefen ansvarar för att utreda klagomålet och rätta till eventuella brister.

**I andra hand**, om klagomålslämnaren ändå inte är nöjd, ska klagomålet lämnas till ansvarig chef på lärande- och kulturförvaltningen.

**I tredje hand** kan du lämna klagomålet till lärande- och kulturförvaltningen via mail till [larande.kultur@lidingo.se](mailto:larande.kultur@lidingo.se) och ange "Klagomål" i ämnesraden. Lärande- och kulturförvaltningen ansvarar då för att hantera klagomålet och att vidta åtgärder för att rätta till eventuella brister.

Klagomålet bör innehålla följande uppgifter:

- namn och kontaktuppgifter på klagomålslämnare,
- uppgifter om den verksamhet som klagomålet gäller,
- en beskrivning av vad klagomålet gäller.

Lärande- och kulturförvaltningen kontaktar den verksamhet som klagomålet gäller för att få verksamhetens syn på klagomålet. Lärande- och kulturförvaltningen kontaktar även klagomålslämnaren om klagomålet behöver kompletteras.

I den utsträckning det är möjligt utreder lärande- och kulturförvaltningen anonyma klagomål.

### **Arbetsgång för inkomna klagomål**

- Lärande- och kulturförvaltningen registrerar alla klagomål som kommer in samt övriga handlingar som har betydelse för ärendet.<sup>1</sup>
- Administrativ chef på lärande- och kulturförvaltningen väljer tillsammans med utredare hur klagomålet ska hanteras. Klagomålet kan hanteras på tre olika sätt:
  1. Direktsvar till klagomålslämnaren.
  2. Överlämning till ansvarig chef i verksamheten eller på lärande- och kulturförvaltningen.
  3. En skriftlig utredning genomförs på huvudmannanivå.
- Utredare ska kontakta klagomålslämnaren inom fem arbetsdagar efter att klagomålet kommit in till lärande- och kulturförvaltningen. Det ska då framgå hur lärande- och kulturförvaltningen planerar att hantera klagomålet enligt punkterna 1–3 ovan.

#### **Skriftlig utredning på huvudmannanivå enligt punkt 3 ovan**

- För att få in tillräckliga uppgifter ska utredaren kontakta klagomålslämnaren och ansvarig chef i verksamheten. Ibland behöver dessutom annan personal i verksamheten kontaktas.
- Om utredningen visar att ett barn kan fara illa måste förvaltningen alltid överväga en anmälan till socialnämnden enligt 14 kap. 1 § socialtjänstlagen.
- När utredningen är klar ska utredaren informera den aktuella verksamheten och klagomålslämnaren om resultatet. Utredningen av ett ärende bör inte pågå längre än tre månader.
- Om utredningen visar att det finns brister i verksamheten kan utredningen innehålla beslut om åtgärder (se nedan).

---

<sup>1</sup> Klagomålet blir en allmän handling när det registreras. I undantagsfall kan uppgifter i en allmän handling sekretessbeläggas om innehållet till exempel är kränkande för en enskild. Beslut om utlämnande av allmän handling fattas av förvaltningschefen.

- Utredningen blir därefter ett underlag i verksamhetens och huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

#### Uppföljning vid beslutade åtgärder

- Om utredningen innehåller beslutade åtgärder vid brister ska verksamheten skicka in en redovisning av vidtagna åtgärder till lärande- och kulturförvaltningen. Åtgärderna ska vidtas snarast och redovisas inom en månad efter beslutad utredning.
- Utredaren följer upp att beslutade åtgärder har genomförts och att de har fått avsedd effekt.
- Om åtgärderna inte har genomförts eller fått avsedd effekt kan lärande- och kulturförvaltningen begära in kompletterande redovisning från verksamheten.
- Vid uppföljning avslutas ärendet när lärande- och kulturförvaltningen bedömt att verksamheten åtgärdat bristerna.