



# Essunga kommun

Sektor utbildning

## Rutin för hantering av klagomål på utbildning och annan pedagogisk verksamhet

Enligt skollagen 4 kap. 8§ ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål på utbildningen. Verksamheter som berörs i Essunga kommun är förskola, förskoleklass, grundskola, grundsärskola och fritidshem. Sektor utbildning utgör ett verksamhetsstöd och stöttar med att hantera och utreda klagomålen.

Enligt skollagen 25 kap. 8§ ska det på samma sätt finnas rutiner för att ta emot och utreda klagomål på annan pedagogisk verksamhet. Den verksamhet som berörs i Essunga kommun är pedagogisk omsorg.

För övriga klagomål och synpunkter som inte rör utbildning eller annan pedagogisk verksamhet så finns kommunens generella synpunkts- och klagomålshantering. Denna hittar man på kommunens hemsida.

### *Vad är ett klagomål?*

Det finns inte någon tydlig definition i skollagen (2010:800) om vad som ska betraktas som ett klagomål (4 kap.). Detta förtydligas inte heller i förarbetena till skollagen. Det kan därför vara svårt att göra en åtskillnad mellan klagomål och synpunkter. Ett klagomål beskrivs vara ett *uttryck av missnöje*, medan en synpunkt beskrivs vara en *åsikt*.

### *Kan ett klagomål avse vad som helst som har med förskola och skola att göra?*

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.

## Hantering av synpunkter och klagomål

När någon har en synpunkt eller klagomål som rör förskola, förskoleklass, grundskola, grundsärskola och fritidshem ska den personen i första hand vända sig till respektive verksamhet. Vårdnadshavare kan dock i en del fall uppleva det som enklare att direkt ta kontakt med huvudmannen, dvs. den kommunala nämnden med ansvarig utbildningssektor istället för att vända sig direkt till förskolan eller skolan. Det kan handla om ärendets karaktär, t.ex. missnöje med just rektorns agerande, men även om missnöje med hur klagomålsärenden hanteras av förskolan eller skolan. Det är därför viktigt att den som vill lämna klagomål även känner till möjligheten att kunna lämna klagomål direkt till huvudmannen, t.ex. via e-post eller kommunens hemsida samt att det är huvudmannen som har det yttersta ansvaret för att utreda och åtgärda brister. Nedan följer en beskrivning hur synpunkter och klagomål ska hanteras inom samtliga verksamheter.

### Två olika sätt att framför klagomål

#### **1. Kontakt tas i första hand med personal på den förskola eller skola som klagomålet/synpunkten gäller**

För att utveckla och förbättra verksamheten är det viktigt att klagomål kommuniceras med den det berör. Till exempel genom samtal mellan berörda i nära anslutning till den händelse som lett till ett klagomål.



## Essunga kommun

- Klagomål från elever, vårdnadshavare eller annan bör som huvudregel lämnas till närmast berörd personal på förskolan eller skolan.
- Gäller klagomålet verksamheten i stort på en förskola, skola eller annan pedagogisk verksamhet så bör klagomålet lämnas vidare till förskolechef eller rektor.

### **2. Kontakt tas i andra hand med chef/ledning på den aktuella förskolan eller skolan**

- Om vårdnadshavarens missnöje kvarstår ska vårdnadshavaren hänvisas till att ta kontakt med förskolechef eller rektor.
- Om den som klagat vänt sig till förskolechef eller rektor och inte är nöjd med svaret så kan en anmälan alltid göras direkt via kommunens hemsida. Klagomålet kan också skickas in via post eller lämnas över telefon. Klagomålet kommer då att hanteras av utbildningschefen.

Klagomål inklusive eventuella bifogade handlingar som skickas till kommunen diarieförs och blir en allmän handling.

Vid fortsatt missnöje kan personen gå vidare med sitt ärende till Skolinspektionen eller Barn- och elevombudet (BEO) beroende på vad ärendet handlar om. Det finns även andra myndigheter dit personen kan vända sig till med sitt missnöje.

### **3. Vad händer med ett klagomål när det har kommit in till kommunen?**

Klagomål som kommer in till förskolechef/rektor eller till sektor utbildning hanteras enligt följande:

1. Klagomålet utreds och eventuella åtgärder med anledning av klagomålet vidtas.
2. Förskolechef/rektor alternativt ärendeansvarig inom sektor utbildning återkopplar till den klagande.
3. Ärendet avslutas och klagomålet med utredning återrapporteras till sektor utbildning.
4. Förvaltningssekreteraren sammanställer årligen inkommande klagomål och rapporterar till Utbildningsnämnden.