

RUTIN FÖR

# Klagomål mot utbildningen



<b>Antaget av</b>	Barn- och utbildningsförvaltningen
<b>Antaget</b>	2022-03-03
<b>Giltighetstid</b>	Tillsvidare
<b>Dokumentansvarig</b>	Förvaltningschef

## Håbo kommuns styrdokumentshierarki



**Diarienummer**

BOU 2021/00182 nr 63556

**Gäller för**

Barn och utbildningsförvaltningen

**Relaterade styrdokument**

**Förändringshistorik**

BOU 2019/00217 nr 57278

## Revidering av rutin klagomål mot utbildning

### Innehåll

Håbo kommuns styrdokumentshierarki	2
1. Inledning	4
2. Syfte	4
3. Avgränsning	4
4. Vad som är klagomål mot utbildningen	4
5. Avgränsning mot andra klagomål och synpunkter	4
6. Utredningens syfte	5
7. Partsställning och partsinsyn	5
8. Utredning på huvudmannanivå eller verksamhetsnivå	6
9. Arbetsgången på huvudmannanivå	6
10. Arbetsgången på verksamhetsnivå	7
11. Arkivering och uppföljning av klagomål	7



## 1. Inledning

Enligt 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det är upp till huvudmannen att närmare bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur information om klagomålsrutinerna ska lämnas.

## 2. Syfte

Rutinen beskriver vad klagomål mot utbildningen är och arbetsgången när ett klagomål mot utbildningen tas emot och utreds.

## 3. Avgränsning

Rutinen är inte en uttömmande beskrivning av hur klagomålsutredningen går till eller vilka åtgärder som kan eller ska vidtas med anledning av det som framgår av utredningen.

## 4. Vad som är klagomål mot utbildningen

Som klagomål mot utbildningen räknas meddelanden om brister i utbildningen som kommer in till huvudmannen genom e-tjänsten för att lämna klagomål eller där det annars framgår av meddelandet att det är avsett att vara ett klagomål mot utbildningen i skollagens mening.

Klagomål mot utbildningen kan lämnas mot alla verksamhetsformer som omfattas av skollagens regler. Klagomålet kan röra såväl pedagogiska som administrativa frågor som påverkar utbildningen.

Klagomål mot utbildningen kan lämnas till huvudmannen av alla och kan lämnas anonymt.

## 5. Avgränsning mot andra klagomål och synpunkter

Klagomål på skolskjuts omfattar allt som rör resan i sig. Klagomål på tillsynen över eleven vid skolan i anslutning till resan eller på elevens start- och sluttider i skolan hanteras som klagomål mot utbildningen.

Klagomål på personals lämplighet hanteras som ett personalärende. Personalens agerande utreds inom ramen för ett klagomål mot utbildningen i den mån det kan antas ha påverkat utbildningens kvalitet.

Klagomål på huvudmannens utredning av ett klagomål mot utbildningen hanteras som ett klagomål på handläggningen.

Synpunkter hanteras som klagomål mot utbildningen i den mån de rör brister i utbildningen.



## 6. Utredningens syfte

Utredningens syfte är att klarlägga om utbildningen har bedrivits i enlighet med lagstiftningen och andra tillämpliga regler och utredningen ska resultera i att lämpliga åtgärder vidtas om så inte är fallet. Huvudmannen vill främst uppnå följande med utredningen av klagomål.

1. Bristerna i barnets eller elevens individuella skolsituation blir åtgärdade. Detta är det viktigaste resultatet som ska uppnås.
2. Identifiera och åtgärda strukturella problem som berör klassen/avdelningen, enheten eller hela organisationen.
3. Skapa underlag för senare åtgärder, exempelvis inom ramen för systematiskt kvalitetsarbete.

Utredningens resultat ska dokumenteras i ett beslut eller i en separat utredning om klagomål mot utbildning (klagomålsutredning) och delges anmälaren.

Inkomna klagomål mot utbildningen ska utredas som ett eget ärende om det inte finns skäl för annat.

Flera klagomål från samma anmälare som rör samma eller närliggande frågor kan utredas tillsammans om det är lämpligt.

## 7. Partsställning och partsinsyn

Anmälaren ska som huvudregel anses som part i klagomålsärendet och därmed ha rätt att ta del av de uppgifter och det underlag som har tillförts ärendet. Rätten till partsinsyn är inte oinskränkt utan kan vara begränsad av att informationen omfattas av sekretess.

Om klagomålet rör en specifik elevs skolsituation och anmälaren inte är elevens vårdnadshavare ska vårdnadshavaren, eller eleven om denne är myndig, delges klagomålet och betraktas som part i ärendet.

Uppgifter och underlag som rör andra elever eller personal kan omfattas av sekretess som gör att anmälaren inte har rätt att ta del av dem trots att de utgör underlag för beslut i ärendet.

Klagomålsutredningar och beslut i ärendet ska skrivas så att inga uppgifter som omfattas av sekretess framgår av texten. Bland annat ska inblandade personers namn inte skrivas ut.

## 8. Utredning på huvudmannanivå eller verksamhetsnivå

Via Håbo kommuns e-tjänst på hemsidan kommer klagomål mot utbildningen in till huvudmannen oavsett om de sedan ska utredas på huvudmannanivå eller verksamhetsnivå. Ett klagomål registreras och tilldelas ett ärendenummer när det kommer in. Anmälaren får en bekräftelse på att klagomålet inkommit.

Beroende på klagomålets karaktär utses en ansvarig handläggare på verksamhetsnivå eller på huvudmannanivå. Anmälaren underrättas om hur utredningsprocessen går till.

Utgångspunkten är att verksamheten har bäst förutsättningar att skyndsamt utreda klagomål och vidta eventuella åtgärder för att förbättra elevens situation. Klagomål mot utbildningen ska därför utredas på verksamhetsnivå om det inte finns skäl för annat.

Ett klagomål ska utredas på huvudmannanivå bland annat om

- Klagomålet är särskilt omfattande eller komplicerat att utreda.
- Klagomålet rör särskilt känsliga frågor.
- Klagomålet rör rektorers eller biträdande rektorers ageranden i sådan grad att det skulle rubba förtroendet för utredningen om den skedde på verksamhetsnivå.

## 9. Arbetsgången på huvudmannanivå

Barn- och utbildningsförvaltningens administrativa chef ansvarar för att klagomålet utreds på huvudmannanivå.

Barn- och utbildningsförvaltningens administrativa chef fastställer klagomålsutredningen. Om administrativa chef inte är tillgänglig fastställer förvaltningschefen klagomålsutredningen.

Verksamheterna ska på begäran av utredaren yttra sig och besvara de frågor som ställs ~~om~~ under utredningen samt tillhandahålla den dokumentation som begärs. Yttrandetiden är som utgångspunkt tio arbetsdagar. Yttrandetiden kan förkortas eller förlängas om det finns skäl för det.

Utredningens resultat dokumenteras och delges anmälaren och övriga berörda.

Om huvudmannen bedömer att verksamheten har brustit när det gäller barnets/elevens individuella skolsituation ger huvudmannen förslag på åtgärder. Verksamheten ska utifrån huvudmannens beslut upprätta en handlingsplan för planerade åtgärder och hur de ska följas upp och utvärderas. Handlingsplanen ska presenteras för ansvarig verksamhetschef i ett möte som ansvarig rektor bjuder in till. Verksamhetens redovisning av planerade åtgärder samt redovisning av uppföljningen och utvärderingen av åtgärderna granskas av huvudmannen.



Om huvudmannen i ett eller flera ärenden om klagomål mot utbildning bedömer att verksamheten har brustit på ett generellt plan följer huvudmannen upp detta samlat. Den uppföljningen ska ske regelbundet minst en gång per termin.

#### **10. Arbetsgången på verksamhetsnivå**

Rektorn, eller i förekommande fall enhetens verksamhetschef, ansvarar för att klagomålet utreds på verksamhetsnivå.

Utredningens resultat dokumenteras och delges anmälaren och övriga berörda.

#### **11. Arkivering och uppföljning av klagomål**

Handlingarna i utredningen gallras eller bevaras i enlighet med barn- och utbildningsförvaltningens informationshanteringsplan och övriga styrande dokument och beslut.

Administrativa chefen ansvarar för uppföljningen av klagomål mot utbildningen. Utredningarna utgör en del av underlaget för det systematiska kvalitetsarbetet.

Inför varje nämndssammanträde rapporterar barn- och utbildningsförvaltningen kort om antalet klagomål mot utbildningen. Efter läsårets slut lämnas en utförlig analys av de klagomål som inkommit under föregående läsår för att uppmärksamma eventuella utvecklingsområden.



HÅBO  
KOMMUN

**RUTIN**

Datum  
2022-03-03

8(8)

Vår **beteckning**  
BOU 2021/00182 nr 63556