



## Rubrik

<b>Dokumenttyp:</b>	Rutin Klagomålshantering
<b>Diarienummer:</b>	Dnr 14274
<b>Beslutande:</b>	Barn- och utbildningsnämnd
<b>Gäller fr.o.m.</b>	2018-02-08
<b>Gäller t.o.m.</b>	tillsvidare
<b>Dokumentet gäller för:</b>	Barn- och utbildningsförvaltningen
<b>Dokumentansvar:</b>	Barn- och utbildningschef
<b>Datum för beslut:</b>	2018-02-08
<b>Underskrift beslutande:</b>	<hr/>
<b>Namnförtydligande:</b>	Kajsa Eriksson Larsson



## **Rutin för klagomålshantering inom Karlsborgs kommunala förskolor, skolor och annan pedagogisk verksamhet Hantering av klagomål/synpunkter – en del av det systematiska Kvalitetsarbetet**

Klagomål är en tillgång i arbetet med att säkra en god utbildning i en trygg miljö inom Karlsborgs kommunala Barn- och utbildningsverksamheter.

För att identifiera förbättringsområden i verksamheterna är alla synpunkter och klagomål viktiga att ta hänsyn till.

### **Huvudmannens ansvar för rutiner**

Huvudmannen ansvarar enligt 2 kap. 8 § skollagen (2010:800) för att utbildningen genomförs i enlighet med de författningar som gäller för utbildningen. Av 4 kap. 7-8 §§ skollagen följer att om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas. Huvudmannen ska även ha skriftliga rutiner för ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det innebär dels en skyldighet att ta emot och dels en skyldighet att utreda inkomna klagomål. Huvudmannen ska även lämna information om rutinerna på lämpligt sätt. Motsvarande bestämmelse avseende annan pedagogisk verksamhet finns i 25 kap. 8 § skollagen.

Denna rutin avser klagomål på kommunala förskolor, skolor och annan pedagogisk verksamhet där Barn- och utbildningsnämnden är huvudman.

### **Information om synpunkter/klagomål**

Varje rektor ansvarar för att lämna information om hantering av synpunkter/klagomål via ex klassråd och föräldramöten. Vuxenutbildningen informerar samtliga elever vid första introduktionstillfället.

### **Olika sätt att framföra klagomål/synpunkter**

#### **1. Direkt med den det berör**

För att utveckla och förbättra verksamheten är det viktigt att klagomål/synpunkter kommuniceras med den det berör så nära den aktuella verksamheten som möjligt. Detta kan ex utgöras av ett samtal mellan berörda personer.

Klagomål från elever, vårdnadshavare eller annan bör som huvudregel lämnas till närmast berörd personal på förskolan eller skolan.

Om klagomålet gäller verksamheten i stort på en förskola, skola eller annan pedagogisk verksamhet så bör klagomålet lämnas till 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 till förvaltningschef via [boukontoret@karlsborg.se](mailto:boukontoret@karlsborg.se)

#### **2. Lämna klagomål/synpunkt via kommunens webbsida**

Via webbformulär på kommunens hemsida, [www.karlsborg.se](http://www.karlsborg.se)

finns möjlighet att lämna klagomål/synpunkter. Det går också att kontakta kommunen via e-post eller telefon eller brev, eller genom besök.

- Skicka e-post till [boukontoret@karlsborg.se](mailto:boukontoret@karlsborg.se)
- Ringa 0505 - 170 00



- Skriv ett brev till Karlsborgs kommun, 546 82 Karlsborg eller lämna ett brev i receptionen i kommunhuset, Storgatan 18.

Om ett klagomål kommit in till kommunen fördelas ärendet till den det berör. Gäller klagomålet en förskola eller skola vidarebefordras klagomålet till förskolechef eller rektor. Om klagomålet berör en förskolechefs eller rektors tjänsteutövning lämnas klagomålet till förvaltningschef.

### **Vad händer efter att klagomålet kommit in till kommunen?**

Klagomålet utreds och eventuella åtgärder med anledning av klagomålet vidtas.

Den som utreder ärendet återkopplar till anmälaren och därefter avslutas ärendet. Anmälaren har rätt att vara anonym men i dessa fall kan då ingen återkoppling ske.

Barn- och utbildning sammanställer årligen inkommande klagomål och rapporterar till BUN.





KARLSBORGS  
KOMMUN

