



## Rutin för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen inom barn- och utbildningsnämndens verksamhetsområde

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd/upprättad	Beslutsinstans
Rutin för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen	Riktlinjer	2012-01-18, § 5	Barn- och utbildningsnämnden
Dokumentansvarig/processägare	Version	Senast reviderad	Giltig till
Barn- och utbildningsnämnden	1		Tills vidare
Dokumentinformation	Rutinerna beskriver hur barn, elever och vårdnadshavare kan lämna klagomål till Barn och Utbildning samt hur klagomål ska omhändertas		
Dokumentet gäller för	Barn- och utbildningsnämndens politiker, samtlig personal inom nämndens verksamhetsområde, barn, elever och vårdnadshavare		



## Rutin för att ta emot och utreda klagomål

Från och med den 1 juli 2011 ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Om det kommer fram brister i kommunens förskolor och skolor ska barn- och utbildningsnämnden se till att det åtgärdas.

## Vilka skolformer måste ha rutiner?

Reglerna gäller hela skolväsendet, det vill säga förskola, förskoleklass, grundskola, grundsärskola, gymnasieskola, gymnasiesärskola. I skolväsendet ingår också fritidshem som kompletterar utbildningen för elever från 6 års ålder till det år de fyller 13. Reglerna gäller även för öppen förskola, omsorg under kvällar, nätter och helger samt enskild pedagogisk omsorg.

## Klagomål mot fristående förskolor, fritidshem som godkänts av kommunen, enskild pedagogisk omsorg

Barn- och utbildningsnämnden utövar tillsyn över fristående förskolor och fritidshem som godkänts av kommunen samt enskild pedagogisk omsorg. Det innebär att klagomål lämnas till barn- och utbildningsnämnden som nästa instans när problem inte kan åtgärdas eller konstruktiv dialog upprättas i huvudmannens styrelse.

## Fristående förskoleklasser, skolor och fritidshem vid fristående skola

Fr o m 1 juli 2011 handlägger Skolinspektionen ansökningar och tillsyn över fristående fritidshem vid en fristående skola .<sup>1</sup>

Fristående huvudmän handlägger klagomål mot fristående förskoleklasser, skolor och fritidshem som godkänts av Skolinspektionen.

## Vuxenutbildning

Nämnden för arbetsmarknad och vuxenutbildning handlägger klagomål mot kommunal vuxenutbildning, särskild utbildning för vuxna och utbildning i svenska för invandrare.

---

<sup>1</sup> För närvarande finns inga fritidshem i kommunen som godkänts av Skolinspektionen.



## Undantag från klagomålsrutinen

Förhållandet mellan arbetstagare och arbetsgivare regleras inom ramen för samverkansavtalet.

Klagomål på rektors- eller nämndsbeslut hanteras i särskild ordning genom laglighetsprövning eller förvaltningsbesvär.

## Vad händer med klagomålen?

Klagomålen sammanställs och används som ett underlag i enheternas systematiska kvalitets- och förbättringsarbetet. Syftet med kvalitetsarbetet är att det ska leda till förbättringar och det är därför angeläget att kunskapen om eventuella brister som kommer fram genom uppföljning eller klagomål i en verksamhet verkligen följs av åtgärder för förändring och förbättring

## Omhändertagande av klagomål

Den person som tar emot klagomål ansvarar för att åtgärda dem alternativt förmedlar frågan till rätt person i verksamheten. Klagomål hanteras konfidentiellt. Inkomna klagomål och dess handläggning dokumenteras. Klagomål utreds och åtgärdas skyndsamt. Är frågan komplicerad ska en allsidig utredning genomföras, lämpliga åtgärder sättas in och följas upp. Återkoppling om utredning och åtgärder eller varför klagomålet inte åtgärdats lämnas alltid till anmälaren.

## Arbetsgång för klagomålshantering i enskilda barn- och elevärenden

Om det är något som inte motsvarar barnets, elevens, vårdnadshavarens förväntningar eller det finns missnöje med utbildningen tillämpas nedanstående arbetsgång som kan liknas vid en åtgärdstrappa:

1. Den snabbaste vägen till lösning är att brukaren kontaktar berörd verksamhet, i första hand klassens mentor eller annan personal.
2. Om problemet inte kan lösas och missnöje kvarstår, vänder sig brukaren till rektorn, förskolechefen.
3. Anmälan lämnas till Barn- och utbildningsnämnden när synpunkter har framförts till personalen och/eller ledningen men utan att problemen åtgärdats eller en konstruktiv dialog upprättats. Även klagomål som behandlats i styrelsen för fristående förskola, fritidshem som kommunen godkänt och enskild pedagogisk omsorg omfattas.

JE RR MO



4. Ärendet anmäls skriftligt till Piteå kommun, Barn- och utbildningsnämnden, 941 85 PITEÅ eller per e-post till [bu-namnd@pitea.se](mailto:bu-namnd@pitea.se).

I anmälan anges namn, adress, telefon, vilken enhet som berörs samt en beskrivning av ärendet. Inga anonyma klagomål behandlas.

Anmälningar blir allmänna offentliga handlingar som diarieförs hos nämndssekreteraren. Det innebär att alla som frågar efter handlingen har rätt att läsa den och få en kopia. Om handlingen innehåller känslig information kan hela eller delar av den sekretesskyddas om det finns stöd i Offentlighets- och sekretesslagen.

5. Inom fem arbetsdagar får anmälaren en bekräftelse på att klagomålet är mottaget och kontaktuppgifter till den som utsetts som handläggare.  
Barn- och utbildningschefen utser handläggare, vilket i normalfallet är chef för- och grundskoleområdet eller gymnasiechef.  
Utredning ska ske skyndsamt.
6. Ansvarig handläggare meddelar slutligt svar till medborgaren. I svaret ingår uppgifter om hur frågan åtgärdats eller varför frågan inte kan åtgärdas, alternativt att frågan överlämnats till barn- och utbildningsnämnden för beslut.
7. Utvecklingsledaren ansvarar för att analysera och redovisas klagomålen till barn- och utbildningsnämnden som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet.
8. Om anmälaren fortfarande inte är nöjd med hur ärendet behandlats kan tillsynsmyndigheterna kontaktas:

Skolinspektionen <http://www.skolinspektionen.se>

Barn och elevombudet <http://www.skolinspektionen.se/sv/BEO> eller

Diskrimineringsombudsmannen

<http://diskrimineringsombudsmannen.com/sv/Diskriminerad/Utbildning>



## Kommunens klagomålssystem Synpunkten

Synpunkten är Piteå kommuns tjänst för hantering av åsikter om kommunal verksamhet. Beröm eller klagomål kan lämnas på kommunala tjänster eller servicenivån. Det kan röra sig om klagomål som inte direkt berör en enskild elev, grupp elever utan snarare huvudmannens övergripande ansvar eller sätt att organisera verksamheten.

En Synpunkt kan vara anonym och föras fram på olika sätt:

- Genom webbformulär Synpunkten [www.pitea.se/synpunkten](http://www.pitea.se/synpunkten)
- Per telefon till kommunen 0911 - 69 60 00
- Per e-post till [synpunkten@pitea.se](mailto:synpunkten@pitea.se)

### Information om hantering av klagomål

Carina Hammarsten, [carina.hammarsten@pitea.se](mailto:carina.hammarsten@pitea.se), Barn och Utbildning, 0911-69 60 00, svarar på frågor om Barn- och utbildningsnämndens klagomålshantering.

PE RR

MÖ