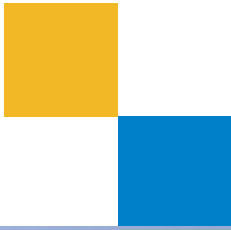




Ystads kommun



# Rutin för klagomålshantering

Barn- och utbildningsnämnden

RUTIN

## Aktiverande - Vad vi vill uppnå

### Program

Är vägledande och beskriver önskvärd utveckling av verksamheten.

### Strategi

Utgör grund för prioritering och beskriver hur kommunen ska uppnå uppsatta mål inom ett område.

### Plan

Konkreta mål och åtgärder och svarar på vad, vem, när och hur.

## Normerande - hur vi ska tänka och göra

### Förhållningssätt

Vägleder och klargör Ystads kommuns övergripande syn och inställning till något.

### Riktlinje

Säkerställer ett korrekt agerande och god kvalitet vid handläggning och utförande.

### Rutin

Anger hur en fråga ska hanteras eller hur ett uppdrag ska verkställas.

## Övrig dokumentinformation

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Medverkande             |  |
| Dokumentet gäller för   | Barn- och utbildningsnämnden Ystads kommun         |
| Gäller fr o m – t o m   | 2022-04-01 - tills vidare                          |
| Fastställd av           | Barn- och utbildningsnämnden den 24 mars 2022 § 49 |
| För revidering ansvarar | Utvecklingsenheten——                               |
| Ärendenummer            | BUN 2022/22  |

## Om klagomålshantering

Det framgår av **förvaltningslagen** att en myndighet ska se till att kontakter med enskilda blir smidiga och enkla. Hjälpen ska ges utan onödigt dröjsmål och i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. (6 §, FL 2017:900)

Enligt 4 kap. 8 § **skollagen** (2010:800) ska en huvudman ha **skriftliga rutiner** för att ta emot och utreda klagomål. Huvudmannen har också det yttersta ansvaret för att åtgärda eventuella brister (4 kap. 7 §). Klagomålshanteringens kan utgöra en viktig informationskälla för huvudmannens kontinuerliga systematiska kvalitetsarbete. Huvudman är barn- och utbildningsnämnden (BUN).

**Information** om klagomålsrutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Information samt e-tjänst för klagomål återfinns på kommunens webbplats ystad.se. Förvaltning, förskolor och skolor ska informera elever och vårdnadshavare om att det finns möjlighet att lämna klagomål, hur de hittar information, till vem de kan vända sig och hur de kan gå till väga.

**Ett klagomål kan lämnas på olika sätt:** via e-tjänst, e-post, post, telefon eller muntligt, och till olika tjänstepersoner, på såväl central nivå som enhetsnivå. Klagomål kan lämnas anonymt.

**Utredning** av klagomål sker antingen på central nivå eller på enhetsnivå. Ett klagomål behöver i första hand hanteras nära där det har uppstått, det vill säga nära barnet/eleven eller verksamheten.

**Klagomålshanteringens ska vara ändamålsenlig**, vilket innebär att ärenden tas emot och utreds på ett likvärdigt, enhetligt och effektivt sätt i samtliga verksamheter, på både huvudmanna- och enhetsnivå. Av denna anledning är det att föredra att klagomål lämnas via kommunens e-tjänst för klagomål. Alla klagomål som inkommer lämnas i ett första steg till registrator/skoladministratör. Inkomna klagomål blir allmänna handlingar som får lämnas ut.

Huvudmannen behöver försäkra sig om att rutinerna är väl kända i organisationen. Klagomål ska rapporteras till huvudmannen och huvudmannen ska vara ett stöd till rektorer och förskolor/skolor i processen.

Vid klagomål via e-tjänst går en automatisk avisering till registrator samt för kännedom till skolchefer och utvecklingsledare. Om klagomålet kommer in muntligt ska en tjänsteanteckning göras. Den som tar emot klagomål ansvarar för att detta görs.

Skoladministratör kan vara stöd till rektor i hanteringen.

Det finns alltså inte ett system för klagomålshantering som passar alla huvudmän. Baserat på lagstiftningen och beprövad erfarenhet finns dock ett antal kännetecken som generellt sett kan anses känneteckna en väl fungerande klagomålshantering:

- Information om klagomålshanteringens är tillgänglig och tydlig
- Det finns tydliga rutiner för klagomålshanteringens
- Hanteringen av ärenden är ändamålsenlig
- Klagomålen sammanställs och analyseras för att utveckla verksamheten

## Definitioner och gränsdragningar

Det finns inte någon tydlig definition i skollagen om vad som ska betraktas som ett klagomål. Detta förtydligas inte heller i förarbetena. Skolinspektionen har i sina granskningar utgått från hur begreppen definieras i Svenska Akademiens ordblista.

**En synpunkt beskrivs vara en åsikt medan ett klagomål beskrivs vara en yttring av missnöje.** Enligt skollagen (1 kap. 3 §) avser bestämmelserna kring klagomålshantering 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.

**En synpunkt beskrivs vara en åsikt  
medan ett klagomål beskrivs vara en yttring av missnöje.**

**Gränsdragning mellan synpunkter/åsikter och klagomål/missnöje  
är inte alltid tydlig.**

**Den som tar emot dessa signaler behöver föra dialog  
med klagomålsställaren och ta ställning till om de ska hanteras  
som ett klagomål eller ej.**

### - Hur kan man då tänka?

I våra utbildningsverksamheter sker ett stort antal möten mellan människor inom ramen för vårt uppdrag att erbjuda utbildning för barn och elever, ge möjlighet till delaktighet och inflytande samt samverka med bland annat vårdnadshavare och andra myndigheter. Vi tar då och då emot såväl synpunkter och åsikter som klagomål. **I ett första skede kan det handla om just en synpunkt, som kan tas omhand av verksamheten och stanna vid det.**



Ett professionellt bemötande med utgångspunkt i dialog och samverkan, på rätt nivå i organisationen, är att föredra och löser många frågor. I de fall detta inte räcker, utan synpunkten blir till missnöje eller personen i fråga inte är nöjd, och frågan inte kan lösas på ett enkelt sätt, behöver verksamheten **ta ställning till om synpunkten övergått till ett klagomål och därför ska hanteras som ett sådant.** Ibland kan klagorörande frågor behöva ställas kring om syftet med kontakten är att diskutera och lämna synpunkter eller om kontakten snarare ska ses som ett klagomål.

Synpunkter och klagomål bör i första hand lämnas till just den verksamhet det berör, och även hanteras på den nivån. Förebyggande arbete genom information om rutiner till vårdnadshavare och personal är av vikt och kan ske på webbplats, vid föräldramöten, utvecklingssamtal eller andra möten. Om klagomålsställare inte är nöjda med svar eller hantering behöver de få information om möjligheten att gå vidare. Kommunens e-tjänst för klagomål är den huvudsakliga vägen att lämna klagomål och i nästa steg till andra myndigheter som Skolinspektionen.

## Klagomål hanteras enligt följande:

1. Klagomål som inkommer via e-tjänst för klagomål går direkt till registrator.  
Klagomål som inkommer på annan väg lämnas till registrator via [bun@ystad.se](mailto:bun@ystad.se), internpost eller annat sätt. Klagomål kan också registreras av skoladministratör.
2. Klagomålet registreras i diariesystemet (dokumenttyp: klagomål) av registrator på BUN alternativt skoladministratör och blir en allmän handling. Bekräftelse på att klagomålet inkommit skickas till klagomålsställaren via systemet.
3. Ett ärende startas i diariesystemet. Utvecklingsledare alternativt rektor sätts som handläggare för ärendet. Avisering går automatiskt ut.
4. Utvecklingsledare/rektor informerar aktuell skolchef om klagomålet. Utifrån klagomålets art/innehåll fördelas ansvar och roller – en överenskommelse om hur klagomålet ska hanteras och av vem. Eventuell medhandläggare läggs till i ärendet, medhandläggaren får därmed tillgång till ärende och handlingar.
5. Utvecklingsledare, rektor eller annan tjänsteperson startar en utredning i ärendet och tar kontakt med relevant(a) tjänsteperson(er) för att inhämta information och bemötande av klagomålet. Även kontakt med klagomålsställaren kan förekomma för eventuella kompletteringar.
6. Utredningen genomförs och dokumenteras. Utredningens omfattning kan variera beroende på typ av klagomål, ärendets art och innehåll samt övriga förutsättningar av betydelse. Alla som berörs av klagomålet bör komma till tals. Utredningen dokumenteras i Evolutions utredningsmall för klagomål alternativt i en tjänsteanteckning i ärendet. I en utredning bör följande framkomma:
  - uppgifter om inkommit klagomål
  - kartläggning, t.ex. redogörelse från personal, rektor, skolchef och/eller annan tjänsteperson baserat på innehållet i klagomålet
  - analys och slutsatser
  - eventuella åtgärder
7. Utredning är inte alltid nödvändig, till exempel om förändring redan skett, eller om klagomålet redan utreds inom ramen för ett annat ärende. En tjänsteanteckning görs och upprättas i så fall i ärendet.
8. Utredningen går på remiss från utvecklingsledare till aktuell(a) tjänsteperson(er) innan den färdigställs. Utvecklingsledare meddelar registrator att ärendet kan expedieras och avslutas. Alternativt: Rektor eller annan tjänsteperson färdigställer utredningen och meddelar registrator/skoladministratör att ärendet kan expedieras och avslutas.
9. Registrator/skoladministratör upprättar utredningen och expedierar till klagomålsställaren och eventuellt andra mottagare via diariesystemet. Återkoppling till klagomålsställaren kan även ske på annat sätt, men noteras i så fall i ärendet.
10. Om klagomålet är anonymt kan kontakt ej tas med klagomålsställaren under utredningen. Utredningen bör anpassas efter de givna förutsättningarna och liksom vid andra klagomål fungera som lärdom i kvalitetsarbetet. Utredningen upprättas utan att expedieras till anmälnaren.

11. Registrator/skoladministratör avslutar ärendet.
12. Klagomål sammanställs, analyseras och återrapporteras årligen till BUN. Analysen används som underlag i det systematiska kvalitetsarbetet för att identifiera utvecklingsområden och vidta nödvändiga åtgärder.

## **Stödmaterial och länkar**

### **Ystads kommuns webbplats för synpunkter och klagomål:**

<https://www.ystad.se/skola/information/kvalitet-och-utveckling/synpunkter-och-klagomal2/>

### **Stödmaterial kring rutiner för klagomålshantering går att hitta hos Skolverket, Skolinspektionen och Sveriges kommuner och regioner (SKR):**

#### **Skolverket:**

<https://www.skolverket.se/skolutveckling/inspiration-och-stod-i-arbetet/rekommendationer/rekommendationer-for-klagomalshantering>

#### **Skolinspektionen:**

<https://www.skolinspektionen.se/rad-och-vagledning/skolrepresentanter/klagomalshantering/>

#### **SKR:**

<https://skr.se/download/18.1f376ad3177c89481f75b39d/1615884472141/St%C3%B6dmaterial%20om%20klagom%C3%A5lshantering.pdf>