



# Rutiner för handläggning av klagomål och synpunkter mot utbildningsverksamheter i Upplands-Bro kommun

Beslutade i Utbildningsnämnden den 5 mars 2024 § 3 och i Gymnasie- och arbetslivsnämnden den 7 mars 2024 § 5



UPPLANDS-BRO  
KOMMUN

## Innehållsförteckning

1	Inledning .....	3
2	Skollagens bestämmelser om klagomålshantering.....	3
3	Att framföra ett klagomål .....	3
3.1	Ett klagomål kan framföras på flera olika sätt. ....	4
4	Arbetsgång vid hantering av klagomålsärenden.....	4
4.1	Förhållningssätt.....	5
5	Klagomål mot fristående verksamheter .....	5

# 1 Inledning

Rutiner för klagomålshantering gäller all verksamhet inom utbildningsväsendet i Upplands-Bro kommun. Förskolor, grundskolor, fritidshem, anpassad grundskola, gymnasieskola, anpassad gymnasieskola och vuxenutbildning. Klagomål på verksamheten är en del av utbildningskontorets arbete.

Klagomålshantering utgör en viktig informationskälla för huvudmannens systematiska kvalitetsarbete och är ett viktigt underlag för huvudmannens arbete med att säkerställa god utbildning i en trygg miljö inom Upplands-Bro kommunala utbildningsverksamheter.

Som klagomålslämnare avses vanligen barn, elever, vårdnadshavare eller andra intressenter. Genom klagomål uppmärksammas fel och brister som kan finnas och genom detta skapas möjligheter att kunna åtgärda dessa brister. Samtidigt ges kommuninvånare tillfälle att ge synpunkter. Synpunkter är ett vidare begrepp än klagomål och kan även bestå av exempelvis beröm eller förslag.

# 2 Skollagens bestämmelser om klagomålshantering

Enligt 4 kap. 7–8 §§ Skollag (2010:800) ska alla huvudmän ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Om handläggningen av ett klagomål visar att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att bristerna åtgärdas.

Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshantering och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

# 3 Att framföra ett klagomål

Nedan redogörs för rutiner gällande klagomålshantering inom samtliga skolformer. Hur ett ärende hanteras i det enskilda fallet är dock alltid beroende av ärendets karaktär, dialog sker med berörda.

### **3.1 Ett klagomål kan framföras på flera olika sätt.**

1. Du som har klagomål eller synpunkter ska i första hand vända dig till berörd personal och lyfta det du är missnöjd med eller har synpunkter på i verksamheten. Detta kan du göra både muntligt och skriftligt.
2. I andra hand kan du ta ditt klagomål vidare till rektorn för verksamheten.
3. Om du efter kontakt med personal och rektor fortsatt inte är nöjd med svar eller åtgärder från verksamheten kan du vända dig till huvudmannens klagomålshantering.

Anmälan görs då i det webbformulär som finns på följande länk: <https://service.upplands-bro.se/Synpunkter>. Det går även bra att skicka klagomål som gäller förskola, fritidshem, grundskola och anpassad grundskola till utbildningsnamnden@upplands-bro.se. Om det gäller gymnasieskola, anpassad gymnasieskola eller vuxenutbildning till Gymnasie- och arbetslivsnamnden@upplands-bro.se

Om rektor får in tre eller fler klagomål rörande samma brist inom en tremånadersperiod ska rektor anmäla detta till huvudman.

4. Om du inte är nöjd med det svar du får av Upplands-Bro kommun eller om bristerna finns kvar kan du kontakta Skolinspektionen.

## **4 Arbetsgång vid hantering av klagomålsärenden**

Vad händer efter att klagomålet kommit in till utbildningskontoret?

1. Ett mejl skickas till klaganden att klagomålet har mottagits, att en utredning kommer att inledas samt att klaganden kommer få ta del av resultatet. Om tydliggörande eller komplettering av beskrivning bedöms vara nödvändig efterfrågas det.
2. Utredare eller tilldelad handläggare utreder klagomålet med utgångspunkt i det klaganden beskrivit. En första kontakt upprättas med berörd verksamhet som får bemöta klagomålet.
3. Om ytterligare komplettering bedöms vara nödvändig ska sådan kontakt tas.
4. En sammanställd skriftlig bedömning görs av det som framkommit från klaganden och verksamheten. Bedömning görs efter en analys med grund i gällande bestämmelser i lag, allmänna råd och lokala föreskrifter.

5. Utredningen kan resultera i en bedömning att åtgärder inte bedöms vara nödvändiga eller att åtgärder bedöms vara nödvändiga. Resultatet av utredningen meddelas klaganden och verksamheten.

Alla inkomna klagomål registreras, följs upp, och blir en allmän handling. Det innebär att andra kan ta del av klagomålet. I undantagsfall kan uppgifter i en allmän handling sekretessbeläggas. Klagomålslämnaren kan välja att vara anonym, men då sker ingen återkoppling till klaganden efter utredning.

#### **4.1 Förhållningssätt**

Klagomål och synpunkter ska alltid tas på allvar och hanteras utan dröjsmål. Klagomål och synpunkter ger möjlighet till förbättringar. Skyndsam återkoppling med en bekräftelse om att klagomålet eller synpunkten tagits emot.

## **5 Klagomål mot fristående verksamheter**

Klagomål mot en fristående verksamhet ska lämnas till huvudmannen för den verksamheten. Huvudmannen för den fristående verksamheten har på samma sätt som en kommunal huvudman ett ansvar för att ta emot och utreda klagomål.

Kommunen har en tillsynsplikt av fristående förskolor, pedagogisk omsorg samt fristående anordnare av vuxenutbildning. Därav kan klagomål mot ovanstående utbildningar vara en grund för tillsyn, dock gäller inte samma rutiner för klagomålshantering som mot kommunalt anordnade utbildningar. Skolinspektionen har tillsynsansvar för fristående grundskolor och gymnasieskolor.