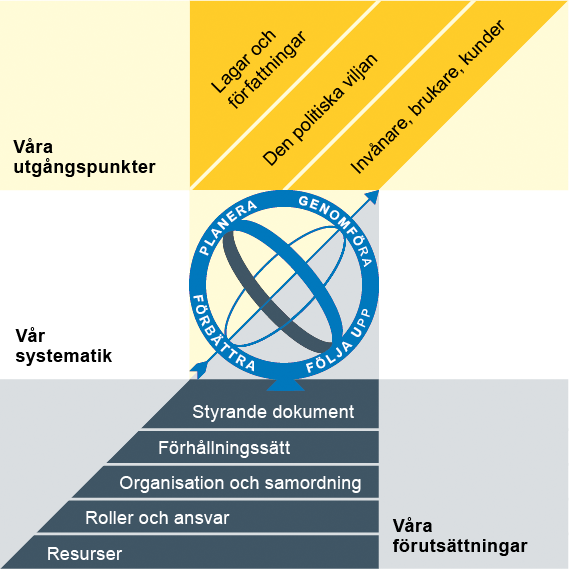


Grundskoleförvaltningens rutin för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen



**Göteborgs Stads styrsystem**

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

**Om Göteborgs Stads styrande dokument**

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Kommunala föreskrifter
– Normgivning mot enskild
– Riktade styrande dokument

Planerande och reglerande styrande dokument
– Planerande styrande dokument
– Reglerande styrande dokument

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dokumentnamn: Grundskoleförvaltningens rutin för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen | | | |
| Beslutad av: | Gäller för: | Diarienummer: | Datum och paragraf för beslutet: |
| Avdelningschef Kvalitet, samordning och utveckling | Samtliga medarbetare och nämndledamöter | [Nummer] | [Text] |
| Dokumentsort: | Giltighetstid: | Senast reviderad: | Dokumentansvarig: |
| Rutin | Tills vidare | 2023-06-26 | Planeringsledare Utredning och juridik |
| Bilagor: [Bilagor] | | | |

Innehåll

[Inledning 3](#_Toc138677733)

[Syftet med denna rutin 3](#_Toc138677734)

[Vem omfattas av rutinen 3](#_Toc138677735)

[Bakgrund 3](#_Toc138677736)

[Stödjande dokument 3](#_Toc138677737)

[Rutin 4](#_Toc138677738)

[Så här informerar vi allmänheten om möjligheten att lämna klagomål 4](#_Toc138677739)

[Lämna klagomål 4](#_Toc138677740)

[1. Kontakta skolan i första hand 4](#_Toc138677741)

[2. Kontakta biträdande rektorn/rektorn i andra hand 4](#_Toc138677742)

[3. Kontakta grundskoleförvaltningen i tredje hand 4](#_Toc138677743)

[Vad händer efter att jag har lämnat ett klagomål? 4](#_Toc138677744)

[Vad händer med mina uppgifter? 4](#_Toc138677745)

[Var vänder jag mig om jag har frågor eller är missnöjd med hanteringen? 5](#_Toc138677746)

[Så här handlägger vi de klagomål som kommer in 5](#_Toc138677747)

[Klagomålets dignitet 5](#_Toc138677748)

[Inkommande klagomål 6](#_Toc138677749)

[Handläggning på skolan 7](#_Toc138677750)

[Handläggning på central nivå 7](#_Toc138677751)

[Systematiskt förbättringsarbete 8](#_Toc138677752)

# Inledning

## Syftet med denna rutin

Det finns flera syften med denna rutin. Ett syfte med rutinen är att skapa förutsättningar för en oberoende instans som objektivt tar sig an främst föräldrars och elevers klagomål. Detta görs genom en rutin som är transparent och opartisk och utgår från en tydlig ansvarsfördelning. Ett annat syfte är att genom hantering av klagomål finna eventuella brister i verksamheterna, åtgärda dessa och därigenom utveckla kvaliteten i verksamheterna. Ytterligare ett syfte är att fullgöra huvudmannens och vårdgivarens skyldigheter att ta emot klagomål i enlighet skollagen, patientsäkerhetslagen och Socialstyrelsens föreskrifter för Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Den del av rutinen som rör hur vi informerar allmänheten om möjligheten att lämna klagomål omfattar samtliga klagomål enligt skollagen, patientsäkerhetslagen och Socialstyrelsens föreskrifter för Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Det innebär att denna del av rutinen, utöver klagomål mot utbildningen, även omfattar klagomål mot hälso- och sjukvårdens insatser inom elevhälsan och den verksamhet som avser insatser enligt LSS (lag [1993:387] om stöd och service till vissa funktionshindrade).

## Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för samtliga medarbetare på grundskoleförvaltningen samt ledamöter och ersättare i grundskolenämnden.

## Bakgrund

Av 4 kap. 8 § skollagen framgår att huvudmannen är skyldig att ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt. Rutinerna ska rikta sig såväl till huvudmannens interna organisation som till barn, elever, vårdnadshavare och andra som vill lämna klagomål. Huvudmännen ska också vidta nödvändiga åtgärder om det genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Av 3 kap. 8 a-b § patientsäkerhetslagen framgår att vårdgivaren har en skyldighet gentemot patienter och deras närstående att ta emot klagomål och synpunkter på den egna verksamheten samt snarast besvara dessa.

Av 5 kap. 3 § Socialstyrelsens föreskrifter för Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete framgår bland annat att 3 § den som bedriver verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från bland annat vård- och omsorgstagare och deras närstående.

## Stödjande dokument

Mall mottagningsbekräftelse

Mall tjänsteanteckning

Mallar utredning och bedömning

# Rutin

## Så här informerar vi allmänheten om möjligheten att lämna klagomål

Lämna klagomål   
Har du klagomål på förskoleklassen, grundskolan, anpassade grundskolan eller fritidshemmet? Då vill vi veta det. Vi vill att skolan ska vara så bra som möjligt för alla som finns där. Det gäller allt som händer i skolan, från undervisning och bemötande till kvalitet i fritidshemmet eller elevhälsans olika delar. Därför är det viktigt att vi får information om sådant som inte fungerar och sådant som kan bli bättre.

Dina synpunkter är viktiga för skolans utveckling och kvalitetsarbete. Om skolan inte motsvarar dina förväntningar eller om du eller ditt barn är missnöjda med något, kan du kontakta oss.

### Kontakta skolan i första hand

Om du har ett klagomål på något som har hänt i verksamheten bör du i första hand vända dig till personalen på skolan eller fritidshemmet.

### Kontakta biträdande rektorn/rektorn i andra hand

Om ditt klagomål rör ett allvarligt problem eller om du upplever att det inte tas om hand om på rätt sätt av personalen kan du vända dig till biträdande rektor/rektor.

### Kontakta grundskoleförvaltningen i tredje hand

Om du har ett klagomål på en övergripande fråga eller du inte är nöjd med hur rektor/biträdande rektor hanterat ditt klagomål kan du vända dig till grundskolenämnden som är huvudman för samtliga kommunala skolor. Det gör du genom att kontakta grundskoleförvaltningen på något av följande sätt.

Du hittar kontaktuppgifter på skolans hemsida. Om du vill kontakta grundskoleförvaltningen kan du ringa 031-365 09 60 eller skicka e-post till grundskola@grundskola.goteborg.se.

Om du inte kan eller vill lämna ditt klagomål digitalt går det bra att skicka det med post till:  
Grundskoleförvaltningen  
Box 1015  
405 21 Göteborg

Vad händer efter att jag har lämnat ett klagomål?   
Inom två arbetsdagar kontaktar vi dig så att du vet att vi har tagit emot ditt klagomål. Beroende på vad ditt klagomål gäller kan du ibland bli kontaktad medan vi arbetar med ditt klagomål. När vi är klara kontaktar vi dig för att berätta vad vi har kommit fram till och vad som händer nu.

Vi kontaktar inte dig om du har valt att vara anonym.

Vissa klagomål går att lösa direkt. Då startar vi inte någon utredning.

Vad händer med mina uppgifter?  
Om du lämnar ditt klagomål skriftligt (via brev eller e-post) så räknas den som en inkommen allmän handling. Det innebär att alla som vill kan begära att få läsa både klagomål och svar så länge de inte innehåller uppgifter som skyddas av sekretess.

Du kan läsa mer om hur vi hanterar dina personuppgifter på sidan Så behandlar vi dina personuppgifter.

Var vänder jag mig om jag har frågor eller är missnöjd med hanteringen?   
Om du har frågor om hur grundskoleförvaltningen arbetar med klagomålshantering så kan du ringa 031-365 09 60 eller skicka e-post till grundskola@grundskola.goteborg.se.

Om det är allvarliga problem på en skola och du inte tycker att grundskoleförvaltningen gör något åt det kan du lämna uppgifter till Skolinspektionen. Det är inte säkert att dina uppgifter leder till att Skolinspektionen gör en tillsyn. Skolinspektionen gör en bedömning utifrån en samlad bild av skolan och huvudmannen. Dina uppgifter blir en del i den samlade bilden. Om du tycker det finns allvarliga brister eller missförhållanden i insatser enligt LSS kan du lämna uppgifterna till Inspektionen för vård och behandling (IVO). IVO är också tillsynsmyndighet över hälso- och sjukvårdens insatser inom elevhälsan. IVO har dock ingen skyldighet att utreda allt som anmäls utan avgör självständigt om det finns skäl att göra tillsyn.

## Så här handlägger vi de klagomål som kommer in

**Klagomål enligt skollagen och Socialstyrelsens föreskrifter**

Klagomål som riktas mot utbildningen regleras av skollagen och ska hanteras inom ramen för denna rutin. Även klagomål mot verksamhet som bedrivs enligt LSS ska hanteras inom ramen för denna rutin. Detta sker i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter.

Klagomål mot hälso- och sjukvårdens insatser inom elevhälsan regleras av patientsäkerhetslagen. Handläggning av dessa klagomål sker av medicinskt ledningsansvarig skolsköterska (MLA) eller psykologiskt ledningsansvarig psykolog (PLA). Dessa klagomål hanteras därmed inte inom ramen för denna rutin. Hur de hanteras framgår av stadens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (se Välfärdens processer). Klagomålen handläggs i det digitala avvikelsesystemet Treserva.

Alla synpunkter och klagomål ska handläggas i enlighet med förvaltningslagens (2017:900) bestämmelser om god förvaltning med särskild hänsyn till den allmänna serviceskyldigheten i 6 §.

Med handläggare avses i denna rutin den tjänsteperson som utreder klagomålet. Utbildningschef motsvaras av enhetschef eller avdelningschef i förekommande fall.

Syftet med utredningen är att dels bedöma om åtgärder behöver göras, dels att överbrygga eventuell konflikt/missnöje för att få ett fungerande samarbete. Klagomål ska hanteras på följande sätt och i enlighet med förvaltningslagens bestämmelser om myndigheternas serviceskyldighet.

## Klagomålets dignitet

Klagomålen kan vanligtvis hanteras olika beroende på dignitet. Enklare - mindre allvarliga eller omfattande - klagomål kräver inte samma dokumentation och kan därmed hanteras snabbare.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Handläggs vid enheten för utredning och juridik | Handläggs på skolan | Handläggs på skolan |
| Allvarligare klagomål, exempelvis   * Klagomål som rör enskild elev och bedöms vara omfattade eller allvarligt. * Klagomål som överlämnas från Skolinspektionen. * Klagomål som rör insatser enligt LSS * Klagomål som rör handläggning av ärenden på central nivå. | Enklare skriftliga klagomål   * Mindre brist eller fråga. * Kräver ingen omfattande utredning. * Kan ofta besvaras direkt. | Enklare muntliga klagomål, exempelvis   * Telefonsamtal från vårdnadshavare om mindre brist eller fråga. * Telefonsamtal från medborgare. |
| Handläggaren utreder klagomålet. Utredning och bedömning dokumenteras. | Rektorn avgör i vilken utsträckning ärendet behöver utredas, dokumenteras och diarieföras. | Rektorn avgör om klagomålet behöver dokumenteras och diarieföras. I så fall ska tjänsteanteckning upprättas (mall finns). |

## Inkommande klagomål

1. **Klagomålet kommer in**
   * En klagande kontaktar personal via telefon eller e-post/brev. Om klagomålet når personal som inte ska utreda ärendet ska klagomålet vidarebefordras till [grundskola@grundskola.goteborg.se](mailto:grundskola@grundskola.goteborg.se).
   * En klagande kontaktar en nämndledamot som vidarebefordrar klagomålet till nämndsekreteraren.
   * E-post till grundskola@grundskola.goteborg.se
   * Klagomål som handlagts på skolnivå där klaganden inte är nöjd. Vidarebefordras av rektor till [grundskola@grundskola.goteborg.se](mailto:grundskola@grundskola.goteborg.se)..
   * Skolinspektionen lämnar över uppgifter till stadens klagomålshantering.
   * Genom stadens synpunktshantering (formulär)
   * Genom kontaktcenter, reception eller medborgarkontor
   * Annat sätt
2. **Registrering av klagomålet**

Klagomålets dignitet avgör om, i så fall vad, som ska dokumenteras.

* Om klagomål ska hanteras vid enheten för utredning och juridik öppnar registratorn ett ärende. Handläggaren diarieför händelser löpande.
* Om klagomålet rör hälso- och sjukvårdens insatser inom elevhälsan (HSL) öppnar registratorn ett ärende. Handläggare för ärendet är verksamhetsutvecklare HSL inom elevhälsans medicinska och psykologiska insats som efter mottagande vidarebefordrar ärendet till berörd MLA eller PLA. MLA eller PLA handlägger därefter ärendet i sin helhet i avvikelsesystemet Treserva. När ärendet är slutbehandlat meddelar berörd MLA/PLA den person som står som handläggare i diariet. Handläggaren ansvarar för att göra en tjänsteanteckning i diariet där det framgår att ärendet har handlagts i Treserva samt vilken ärendebeteckning ärendet har i Treserva. Handläggaren avslutar därefter ärendet.
* Om klagomål ska hanteras på skolan avgör rektorn i vilken utsträckning ärendet behöver utredas, dokumenteras och diarieföras.
* Om klagomålet kommit in via nämndledamot hanteras ärendet av ansvarig chef. Tänk på att även svaret ska diarieföras. Vid behov sker kommunikation med ordföranden.
* Om klagomålet inte riktas mot utbildningen ska det vidarebefordras av registrator till rätt enhet/avdelning, till exempel HR, ekonomi.

1. **Bekräftelse på att klagomålet tagits emot**
   * Ska ges från skola/handläggare inom två arbetsdagar.

## Handläggning på skolan

Enklare skriftliga och muntliga klagomål handläggs på skolan. Ett klagomål kan vara mer eller mindre omfattande.

1. Klagomålet hanteras i första hand av den som tagit emot det, till exempel elevens lärare, fritidslärare eller personal inom elevhälsan.
2. Om klagomålet rör den medicinska delen av elevhälsan ska rektor meddelas. Rektorn skickar klagomålet i sin helhet till berörd MLA eller PLA som utreder klagomålet och återkopplar till klaganden.
3. Om läraren/personalen inte kan hjälpa klaganden eller om klaganden fortsatt inte är nöjd lämnar läraren/personalen över ärendet till rektorn eller hänvisar klaganden att kontakta rektorn.
4. Om rektorn inte kan hjälpa klaganden eller om klaganden fortsatt inte är nöjd lämnar rektorn över ärendet till utbildningschefen eller hänvisar klaganden att kontakta utbildningschefen.
5. Rektorn avgör i vilken utsträckning ärendet behöver utredas, dokumenteras och diarieföras.
6. Alla klaganden ska få återkoppling med svar och meddelande om eventuella åtgärder.

## Handläggning på central nivå

Handläggningen på central nivå ska ske i följande steg och i enlighet med förvaltningslagens bestämmelser om myndigheternas serviceskyldighet. Ett ärende kan vara mer eller, ofta, mindre omfattande men ska huvudsakligen handläggas på samma sätt. Diarieföring sker löpande.

1. **Fördelning av inkommande klagomål** 
   * Klagomål som rör utbildningen lägger registrator till utsedd handläggare vid enheten för utredning och juridik. Denne fördelar klagomålet till handläggare på samma enhet samt berörd utbildningschef.
   * Klagomål som rör insats enligt LSS lägger registrator till enhetschef vid enheten för utredning och juridik. Denne fördelar klagomålet till handläggare på samma enhet.
   * Klagomål som rör HSL fördelar registrator till verksamhetsutvecklare HSL inom elevhälsans medicinska och psykologiska insats som efter mottagande vidarebefordrar ärendet till berörd MLA eller PLA. Ärendet handläggs därefter i sin helhet i avvikelsesystemet Treserva. När ärendet är slutbehandlat meddelar berörd MLA/PLA den person som står som handläggare i diariet. Handläggaren ansvarar för att göra en tjänsteanteckning i diariet där det framgår att ärendet har handlagts i Treserva samt vilken ärendebeteckning ärendet har i Treserva. Handläggaren avslutar därefter ärendet.
2. **Mottagningsbekräftelse**  
   Handläggaren skickar mottagningsbekräftelse (mall finns) inom två arbetsdagar.
3. **Utredning och bedömning**Handläggaren utreder klagomålet. Principen är att det sker genom kontakt med såväl klaganden som ansvarig chef och ibland även annan personal. Utredningen dokumenteras (mall finns). Muntliga uppgifter av vikt för ärendet dokumenteras. Utredningen ska mynna ut i en bedömning och eventuella åtgärder.
4. **Kommunikation med utbildningschefen**  
   Handläggaren har vid behov kontakt med utbildningschefen under utredningen. Förslag till bedömning och åtgärder stäms av med utbildningschefen.
5. **Utredningens resultat**  
   Utbildningschefen fastställer utredningens resultat när det gäller klagomål mot utbildningen.

När det gäller klagomål som rör insatser enligt LSS är det enhetschefen för utredning och juridik som fastställer utredningens resultat.

1. **Åtgärder**  
   Om utredningen av klagomål mot utbildningen visat att åtgärder behöver vidtas tar utbildningschefen kontakt med rektorn eller andra berörda medarbetare. Utbildningschefen ansvarar för att åtgärderna blir verkställda.

Om utredningen av klagomål som rör insatser enligt LSS visat att åtgärder behöver vidtas har handläggare kontakt med ansvarig rektor. Rektorn/enhetschefen ansvarar för att åtgärderna blir verkställda.

1. **Återkoppling till klaganden**  
   Handläggaren eller utbildningschefen meddelar klaganden resultatet av utredningen samt vilka åtgärder som eventuellt ska vidtas.
2. **Uppföljning**Handläggaren avgör i samråd med utbildningschefen/enhetschefen för utredning och juridik om ärendet ska följas upp.

## Systematiskt förbättringsarbete

I skolans systematiska kvalitetsarbete ingår att, i syfte att förbättra verksamheten, omhänderta de synpunkter som barn, elever, vårdnadshavare och andra har lämnat på utbildningen genom klagomålshanteringen. Avdelningen för Kvalitet, samordning och utveckling ansvarar för att sammanställa och analysera på huvudmannanivå.

Verksamhetschef enligt HSL ansvarar för att upprätta en patientsäkerhetsberättelse. Av den framgår bland annat hur patienters och närståendes synpunkter på patientsäkerheten har hanterats.

Inkomna klagomål avseende den verksamhet som avser insatser enligt LSS sammanställs och analyseras för att ledningen av verksamheten ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Det systematiska arbetet med sammanställning och analys görs årsvis och rapporteras tillsammans med en kvalitetsberättelse till ansvarig nämnd i förvaltningens årsrapport. Ansvarig för att detta sker är controllern för avdelning Kvalitet, samordning och utveckling.