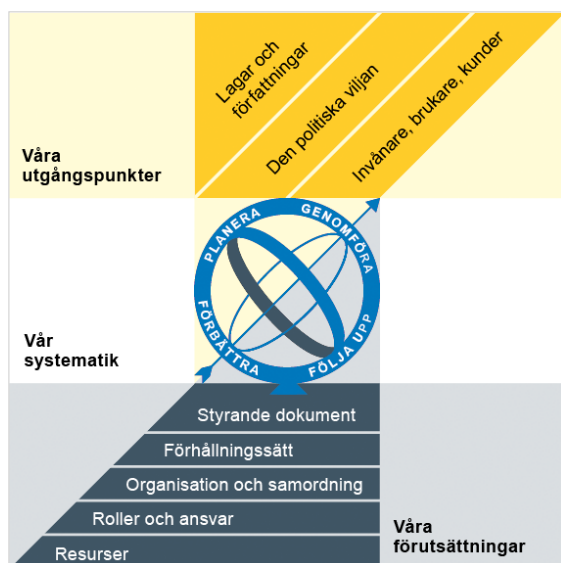


Utbildningsförvaltningens rutin för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

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.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:
Förvaltningsdirektör

Gäller för:
Anställda på
utbildningsförvaltningen

Diarienummer:
0682/23

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2023-04-05

Dokumentsort:
Rutin

Giltighetstid:
Tills vidare

Senast reviderad:

Dokumentansvarig:
Avdelningschef Planering
och utveckling

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutinen	4
Bakgrund	4
Rutin	4
Vad är ett klagomål?	4
Vad omfattas inte av denna rutin?	5
Olika sätt att framföra klagomål	5
Direkt till den det berör	5
Genom förvaltningens och skolornas webbplatser	5
Handläggning av klagomål	6
Klagomål i enlighet med delegation	6
Vem hanterar klagomålet?	6
Handläggning av klagomål på skolenheten	7
Handläggning av klagomål på huvudmannanivå	7
Dokumentation och diarieföring av inkomna klagomål	8
Systematiskt kvalitetsarbete	8
Information till elever, vårdnadshavare och skolenhetens personal	8

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med denna rutin är att beskriva hur klagomål ska hanteras inom utbildningsförvaltningen utifrån skollagen. Klagomålshantering är en del av kvalitetsarbetet och en viktig del i arbetet med att utveckla verksamheten. Det är viktigt att elever och vårdnadshavare kommer till tals i frågor som berör dem. Genom en fungerande klagomålshantering hanteras frågorna av rätt instans samtidigt som utbildningsförvaltningen får kunskap som används för att utveckla verksamheten för samtliga elever.

Vissa typer av ärenden och klagomål hanteras inte inom ramen för denna rutin, exempelvis klagomål på hälso- och sjukvårdens insatser inom elevhälsan. Dessa nämns under stycket *Vad omfattas inte av denna rutin?*

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för alla anställda inom utbildningsförvaltningen.

Bakgrund

I skollagen (2010:800) 4 kap. 8 § slås fast att huvudmannen ska 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. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Vidare framgår det i 4 kap. 7 § skollagen 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.

Rutin

I rutinen definieras vad som är ett klagomål, hur klagomål kan framföras, hur inkomna klagomål ska handläggas samt hur information om klagomålshanteringen ska spridas till elever, vårdnadshavare, skolpersonal och andra.

Vad är ett klagomål?

Det finns inte någon tydlig definition i skollagen (2010:800) om vad som ska betraktas som ett klagomål. Utbildningsförvaltningen definierar ett klagomål som alla typer av inkomna synpunkter och yttringar av missnöje.

Enligt skollagen kan klagomål ställas på allt som rör utbildningen. Detta innebär att klagomål kan riktas mot utbildningen samt all verksamhet i inre och yttre miljö som anordnas av huvudmannen.

Vad omfattas inte av denna rutin?

Det finns några typer av ärenden som har egna regler och rutiner och som därför inte ska hanteras som klagomål enligt denna rutin:

- Medarbetares förslag på förbättringar samt synpunkter på verksamhet och arbetsmiljö.
- Diskriminering, trakasserier och kränkande behandling.
- Klagomål på hälso- och sjukvårdens insatser inom elevhälsan.

Klagomål som rör annan huvudman än Utbildningsnämnden i Göteborg ska hänvisas direkt till aktuell huvudman för hantering.

Olika sätt att framföra klagomål

Klagomål kan inkomma på flera olika sätt, exempelvis genom samtal mellan elev och skolpersonal, via Göteborgs stad synpunktsformulär på förvaltningens och skolornas webbplatser, med e-post till förvaltningen eller till en medarbetare, via telefonsamtal eller personliga möten. Alla inkomna klagomål hanteras i enlighet med denna rutin.

Direkt till den det berör

Utbildningsförvaltningens ambition är att inkomna klagomål ska lösas så snabbt som möjligt och så nära eleven som möjligt.

Har elever eller vårdnadshavare klagomål på verksamheten uppmanas de att följa nedanstående ordning i kontakten med förvaltningen:

- 1. Kontakta i första hand personal på skolenheten**
Elever och vårdnadshavare bör i första hand vända sig till exempelvis lärare eller mentor om de har klagomål på utbildningen.
- 2. Kontakta i andra hand rektor**
Om den som lämnat klagomålet anser att den inte fått gehör eller rätt hjälp av exempelvis lärare, mentor eller annan personal på skolenheten, kan rektor kontaktas.
- 3. Kontakta ansvarig utbildningschef i tredje hand**
Elever och vårdnadshavare har alltid möjlighet att vända sig till ansvarig utbildningschef, exempelvis om man inte är nöjd med hur ett klagomål har hanterats av rektor.

Genom förvaltningens och skolornas webbplatser

Utbildningsförvaltningen ingår i Göteborgs stads allmänna synpunktshantering för att ta emot klagomål mot utbildningen. På förvaltningens webbplats och på samtliga skolors webbplatser hänvisas till Göteborgs stads formulär för synpunkter. Klagomål som lämnas

här inkommer antingen till förvaltningens centrala infobrevlåda eller till respektive skolas infobrevlåda. Klagomål som inkommer till den centrala infobrevlådan fördelas till ansvarig utbildningschef. Utbildningschefen avgör om klagomålet ska hanteras av aktuell skolenhet som första instans eller direkt av utbildningschef. Klagomål som inkommer till respektive skolas infobrevlåda lämnas till ansvarig rektor.

Handläggning av klagomål

Samtliga klagomål ska besvaras skyndsamt. Bekräftelse på att klagomålet är mottaget ska ske omgående.

Klagomål i enlighet med delegation

Enligt skollagen (2010:800) 4 kap. 8 § är det huvudmannen som ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudmannen kan enligt kommunallagen (2017:725) 7 kap. 5 § uppdra åt en anställd att besluta på nämndens vägnar i ett visst ärende.

Utbildningsnämnden har delegerat rätten att utreda klagomål till rektor, utbildningschef och avdelningschef. Vem som har ärendet delegerat till sig är beroende på vad det är för typ av klagomål (*se Vem hanterar klagomålet?*).

Vidare har övrig personal rätt att ta emot och svara på klagomål som de bedömer inte kräver vidare utredning, exempelvis i samtal med elev eller vårdnadshavare om elevens utbildning.

Vem hanterar klagomålet?

Klagomål hanteras olika beroende på ärendets karaktär.

Handläggs av utbildningschef (alt. avdelningschef)	Handläggs på skolenheten, rektor	Handläggs på skolenheten, övrig personal
– Klagomål som bedöms vara av sådan art att de kräver en mer omfattande utredning på huvudmannanivå. – Klagomål där den klagande inte är nöjd med hur ärendet hanterats på skolenheten.	– Klagomål som kräver en avvägning eller värdering och kan kräva vidare utredning på skolenheten. – Klagomål där den klagande inte är nöjd med återkopplingen från personal på skolenheten.	Klagomål från elev eller vårdnadshavare kan hanteras av lärare, mentor, elevhälsa eller övrig personal om ärendet inte behöver utredas.

Handläggning av klagomål på skolenheten

1. Klagomål hanteras i första hand av den som tagit emot det, exempelvis elevens lärare.
2.
 - a. Om lärare eller annan personal kan hantera och besvara klagomålet utan vidare utredning avslutas ärendet här.
 - b. Om klagomålet kräver en avvägning, värdering eller bedöms kunna kräva vidare utredning på skolenheten lämnas klagomålet av lärare/personal till rektor.
 - c. Klagomål som hanterats av lärare/personal, där den som lämnat klagomålet inte är nöjd med svaret, lämnas också över till rektor.
3. Rektor skickar mottagningsbekräftelse till den som lämnat klagomålet.
4. Rektor dokumenterar och diarieför klagomålet (se förvaltningens dokumenthanteringsplan).
5. Rektor avgör i vilken utsträckning ärendet behöver utredas och gör vid behov en utredning av klagomålet.
6. Rektor ansvarar för återkoppling till den som lämnat klagomålet med information om eventuella åtgärder.
7. Utredning och återkoppling dokumenteras och diarieförs.
8. Om rektor inte kan hjälpa den som lämnat klagomål eller om denne fortsatt inte är nöjd lämnar rektor över ärendet med dokumenterat underlag till närmsta chef.

Handläggning av klagomål på huvudmannanivå

Klagomål av sådan art att de kräver en mer omfattande utredning på huvudmannanivå, eller ärenden där den som lämnat klagomål inte är nöjd med skolenhetens hantering, utreds av representant för huvudmannen. Hädanefter beskrivs denne som utbildningschef, då det vanligen är fallet, men det kan även vara avdelningschef i de fall ett klagomål bedöms beröra frågor under dennes ansvarsområde eller ha en mer förvaltningsövergripande karaktär.

1. **Utbildningschef tar emot klagomålet**
Ansvarig utbildningschef tar emot ärendet och utser eventuellt en handläggare.
2. **Mottagningsbekräftelse till klaganden och information till berörd rektor**
Utbildningschef/handläggare skickar mottagningsbekräftelse till den som lämnat klagomålet. Utbildningschef informerar berörd rektor om hur klagomålet kommer att hanteras.
3. **Utredning**
Utbildningschef/handläggare utreder klagomålet.
4. **Kommunikation**
Utgångspunkten är att utredningen genomförs genom kontakt med ansvarig rektor och vid behov även med annan personal på skolenheten. Kontakt kan även behöva tas med den som lämnat klagomålet för eventuella kompletteringar. Eventuell handläggare har kontakt med utbildningschef under utredningens gång. Förslag till bedömning och eventuella behov av åtgärder diskuteras med utbildningschef.
5. **Dokumentation**
Utredningen ska dokumenteras och diarieföras.

6. Utredningens resultat

Utbildningschef är ytterst ansvarig för utredningens resultat. Utredningen ska mynna ut i en bedömning och, vid behov, förslag på åtgärder. När utredningen är färdig upprättas anmälan av delegationsbeslut i diariet och kopia av signerat delegationsbeslut skickas till utbildningsförvaltningens centrala registrator.

7. Åtgärder

Om utredningen visar att åtgärder behöver vidtas tar utbildningschefen kontakt med berörd rektor. Utbildningschefen ansvarar för att åtgärderna blir verkställda.

8. Återkoppling till klaganden

Utbildningschef ansvarar för återkoppling till den som lämnat klagomålet med information om eventuella åtgärder, samt att all kommunikation dokumenteras och diarieförs.

9. Uppföljning

Utbildningschef avgör om och på vilket sätt ärendet ska följas upp.

Dokumentation och diarieföring av inkomna klagomål

När det gäller de klagomål som inkommit skriftligt till, och hanterats på en skolenhet, ska klagomålet diarieföras på skolenheten. Tjänsteanteckning skall vid muntligt inkomna klagomål upprättas om rektor bedömer att det krävs. Bedömningen utgår från dokumenthanteringsplanens formuleringar. Om en utredning har gjorts av rektor ska utredning och återkoppling dokumenteras och diarieföras på skolenheten.

Klagomål som inkommer till huvudmannen (utbildningschef eller avdelningschef) direkt eller via rektor ska diarieföras. Chef eller utsedd handläggare diarieför utredning, återkoppling/kommunikation med den som lämnat klagomålet och annan väsentlig dokumentation i ärendet.

Systematiskt kvalitetsarbete

I skolenhetens systematiska kvalitetsarbete ingår att, i syfte att förbättra verksamheten, omhänderta de synpunkter som elever, vårdnadshavare och andra lämnat på utbildningen genom klagomålshanteringen. Respektive rektor ansvarar för att sammanställa och analysera på skolenhetsnivå medan huvudmannen har motsvarande ansvar på huvudmannanivå.

Information till elever, vårdnadshavare och skolenhetens personal

- Information om klagomålshanteringen finns publicerad på utbildningsförvaltningens webbplats samt på varje skolas egen webbplats.
- Information om klagomålshanteringen ges till elever och vårdnadshavare vid skolstart och löpande under läsåret vid behov.
- All personal informeras om klagomålshanteringen vid introduktionen som nyanställd. Information om klagomålshantering finns även på intranätet.
- Rektor ansvarar för att medarbetare har kännedom om gällande rutin.