

Rutin för klagomålshantering inom gymnasieförvaltningen



**GYMNASIEFÖRVALTNINGEN
MORA KOMMUN**



Dokumenttyp: Rutin

Upprättat av Skolledningen: 2022-11-22

Reviderad: 2024-11-06

Verksamhetsområde: Gymnasieförvaltningen

Diarienummer: MK GGN 2024/312

Delges Gymnasienämnden: 2024-11-29

Giltighetstid: Tills vidare

Publiceras: Skolans externa webbsida: Ja Skolans interna webbsida: Ja

Delges:

Genomgången av skolledningen: 2024-11-06

Inledning

Huvudmannen ska enligt skollagen ta emot och utreda klagomål mot verksamheten. När ett klagomål tagits emot ska huvudman bekräfta det, skyndsamt utreda klagomålet och återkoppla till den som har lämnat klagomålet. Huvudman ska även ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att göra dessa kända för elever, vårdnadshavare och personal¹.

Denna rutin gäller för klagomålshantering enligt skollagen för verksamhet inom gymnasieskola, anpassade gymnasieskolan, vuxenutbildning och komvux som anpassad utbildning på grundläggande nivå respektive på gymnasial nivå.

Syftet med rutinen är att informera om att elever, vårdnadshavare och allmänheten kan lämna klagomål på verksamheten, att klargöra vem de kan vända sig till, hur klagomål kan lämnas och hur de hanteras.

Klagomålshanteringen bidrar till att utveckla förvaltningens verksamhet.

Vad är ett klagomål

Klagomål är en synpunkt som rör något missförhållande eller missnöje som rör förvaltningens verksamheter. Klagomål kan röra en individs skolgång till exempel stödinsatser, trygghet, studiero, kränkande behandling eller bemötande. Det kan även gälla generella frågor som rör flera personer eller en hel enhet.

Vem kan lämna klagomål

Alla kan lämna klagomål. Klagomål kan även lämnas över från myndigheter som till exempel Skolinspektionen.

Anonyma klagomål tas emot men då sker ingen återkoppling.

¹ 4 kap. 8 § skollagen (2010:800)

Inkomna klagomål blir allmän handling

Klagomål som kommer in till kommunen, blir en allmän handling som kan begäras ut. Detta innebär att vem som helst har rätt att få en kopia av handlingen eller läsa den på plats. Om handlingen innehåller känslig information kan hela eller delar av den dock sekretessbeläggas².

Vem ska du vända dig till och hur lämnar du klagomål?

Syftet med klagomålshantering är att eventuella brister i verksamheten snabbt kan lösas nära den verksamhet som frågan gäller. Det är därför viktigt att den enskilde vet vem denne ska vända sig till med sitt klagomål.

1. Kontakta verksamheten Personal vid förvaltningen

Om du är missnöjd med något inom förvaltningen ska du i första hand vända dig till en lärare, mentor eller övrig personal som arbetar på förvaltningen.

2. Kontakta rektorer

Om du inte får hjälp av lärare, mentor eller övrig personal *eller* frågan rör rektorns ansvarsområde, anmäler du klagomålet i e-tjänsten. [Synpunkter och klagomål - Mora gymnasium](#)

3. Kontakta huvudman

I de fall där du är missnöjd med rektorers hantering av ärendet, ditt klagomål rör rektorers arbete eller sådant som huvudman har ansvar för, kan du lämna in ditt klagomål till huvudmannen. Detta anmäler du i e-tjänsten. [Synpunkter och klagomål - Mora gymnasium](#)

För att huvudman ska utreda ärendet ska förvaltningen ha fått möjlighet att hantera frågan.

² För att sekretessbelägga krävs stöd i Offentlighet och sekretesslagen, OSL, (2009:400)

Vad händer när klagomålet kommer in?

Bekräftelse på att klagomålet tagits emot

När du lämnat in ett klagomål ska huvudman skyndsamt bekräfta att det tagits emot. I de fall klagomålet lämnas via e-tjänsten sker det genom ett automatiskt bekräftelsemail. I de fall klagomålet kommer in någon annan väg skickas en bekräftelse per e-post eller brev till den adress som finns i ärendet.

Bedömning

När klagomålet kommit in görs en bedömning av hur ärendet ska handläggas mest effektivt. Har eleven slutat på förvaltningen utreds ärendet inte på individnivå utan omhändertas inom ramen för klagomål som rör generella brister. I undantagsfall kan dock individärenden där eleven inte går kvar utredas om det finns särskilda skäl för det. Klagomålet ska också vara kopplat till förvaltningens verksamhet och vara tillräckligt konkret för att kunna utredas.

Vanligen hanteras inkomna klagomål enligt följande.

- Om ärendet *inte* har hanterats av personal/rektorer överlämnas ärendet till aktuell del av förvaltningen för hantering. Den enskilde meddelas om detta och att huvudman inte utreder klagomålet vidare. Inkomna ärenden registreras i diariet som klagomål och följs upp en gång per år inom det systematiska kvalitetsarbetet.
- Om ärendet behöver utredas på huvudmannanivå handläggs dessa av gymnasiechef. Svar på klagomål ges av ansvarig tjänsteman för den del av förvaltningen klagomålet gäller, det vill säga vanligen biträdande rektor, men kan även vara rektor.
- Har klagomålet adresserats till politiker, rektor eller chef eller motsvarande, så svarar den person som har tagit emot frågan. Svaret skickas till registrator för diarieföring.
- Om klagomålet inte är tillräckligt preciserat kan kommunen välja att inte utreda ärendet.

Utredning

En utredning anpassas till det specifika ärendet och kan därför variera i omfattning och metod. Utgångspunkten är att handläggningen ska ske enkelt, snabbt och så kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts³. I detta ligger att kommunen även kan begränsa omfattningen av

³ 9 § Förvaltningslagen (2017:900)

klagomålet till exempel i tid och vilka frågor som är av vikt för att uppfylla detta krav. Utredningen ska påbörjas skyndsamt.

En större utredning bör vanligtvis innehålla en kartläggning, analys och förslag till åtgärder för att komma till rätta med eventuella brister.

Klagomål som inkommer via kommunens e-post, brev eller e-tjänat registreras och dokumenteras i förvaltningens diarium.

Återkoppling

När ärendet har utretts ska anmälaren få återkoppling. Det sker huvudsakligen skriftligt. Muntlig återkoppling kan också förekomma om det är lämpligt. Om klagomålet inte kräver någon större utredning ska återkoppling ske utan dröjsmål. I övriga ärenden sker återkoppling när utredningen är klar. Samtliga klagomål följs upp inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.

Om du inte är nöjd med svaret

Om du inte är nöjd med hur ärendet hanterats av förvaltningens personal ska du kontakta biträdande rektor. Om du inte är nöjd med biträdande rektorns hantering kan du kontakta rektor. Om du inte är nöjd med rektorns hantering kan du kontakta huvudman. Om du efter huvudmannens utredning fortfarande inte är nöjd kan du vända dig till Skolinspektionen, Barn- och Elevombudet eller Diskrimineringsombudsmannen⁴.

Informera om rutiner

Information om rutiner för klagomålshantering publiceras på förvaltningens hemsida.

Gymnasiechef ska föra dialog med rektorerna om vad klagomål är och hur de ska hanteras.

Rektor ska informera sin personal om klagomålshantering.

Biträdande rektor ska på sin enhet informera elever och vårdnadshavare om vad klagomålshantering är. Detta kan till exempel ske via välkomstbrev, föräldramöten, elevråd m.m.

⁴ Barn- elevombudet utreder endast kränkande behandling, Diskrimineringsombudsmannen utreder kränkningar som har koppling till diskrimineringsgrunder.