

Rutin för klagomålshantering inom Utbildningsförvaltningen

Information

Alla huvudmän som driver en skola är skyldiga att ta emot och behandla klagomål. Enligt Skollagen 4 kap. 8 § ska huvudmannen ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Reglerna för klagomålshantering gäller hela skolväsendet från förskola till vuxenutbildning samt fritidshem, öppen förskola eller öppen fritidsverksamhet.

Huvudmän som bedriver skola eller annan verksamhet inom skolväsendet ska informera vårdnadshavare och andra berörda om hur de ska göra om de vill klaga på verksamheten. Om klagomålen visar att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att bristerna åtgärdas.

Vid klagomål på Sotenäs kommuns verksamheter används nedanstående arbetsgång:

Steg 1

Förvaltningen vill uppmuntra till att synpunkter eller klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör eller med rektor för enheten.

Steg 2

Ett skriftligt formulär för synpunkter, beröm, klagomål eller anmälan om skaderisk finns på kommunens hemsida:

<https://www.sotenas.se/utbildningforskola/synpunkter.4.74dc27d11717ae586f7111e2.html>

Det skriftliga klagomålet registreras och överlämnas till berörd rektor som därefter agerar eller kontaktar berörd personal för att få dess syn på sakfrågan. Klagomål ska hanteras och besvaras inom två veckor.

Steg 3

Om klagomålet berör rektor eller rektors agerande går klagomålet till förvaltningschef för utbildningsförvaltningen som i sin tur kallar samtliga berörda till samtal. Förvaltningschefen eller huvudmannen ska se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det framkommer att det finns brister i verksamheten.

Steg 4

Om vårdnadshavare ändå inte är nöjd med hur Sotenäs kommun fullgör sitt uppdrag enligt Skollagen eller förordningar, finns möjlighet att klaga hos Skolinspektionen som är tillsynsmyndighet.

För mer information om klagomål:

<https://www.skolinspektionen.se/sv/for-foraldrar-och-elever/lamna-klagomal/>

Tel: 08-586 080 00

Adress: Skolinspektionen, Box 23069, 104 35 Stockholm