

2015-08-05

TJÄNSTESKRIVELSE
KFKS 2015/534-610

Kommunstyrelsens verksamhetsutskott

Rutin för klagomålshantering inom kommunala skolor, förskolor och annan pedagogisk verksamhet

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens verksamhetsutskott antar föreslagen rutin för klagomålshantering inom kommunala skolor, förskolor och annan pedagogisk verksamhet.

Sammanfattning

Klagomål är en tillgång i arbetet med att säkra en god utbildning i en trygg miljö inom Nackas kommunala förskolor, skolor och öppen förskola, öppen fritidsverksamhet och omsorg under tid då förskola eller fritidshem inte erbjuds.

Huvudmannen ansvarar enligt 2 kap. 8 § skollagen (2010:800) för att utbildningen genomförs i enlighet med de författningar som gäller för utbildningen. Av 4 kap. 7-8 §§ skollagen följer 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. Huvudmannen ska även ha skriftliga rutiner för ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det innebär dels en skyldighet att ta emot och dels en skyldighet att utreda inkomna klagomål.

Ärendet

Bakgrund

Huvudmannaskapet enligt skollagen har förtydligats mellan utbildningsnämnden och kommunstyrelsen. I de reglementen som kommunfullmäktige antog för den nya nämndorganisationen den 24 november 2015 framgår den nya ansvarsfördelningen. I huvudsak innebär förtydligandet att det politiska ansvaret för den del av skollagens huvudmannans ansvar som avser att tillhandahålla skolverksamhet (barn och elevers vardag) ligger på kommunstyrelsen. Med anledning av de nya reglementena har utbildningsnämndens och kommunstyrelsens delegationsordningar anpassats under våren 2015. Av kommunstyrelsens instruktion och delegationsordning som antogs den 2 mars 2015 framgår som en ny punkt (60) att kommunstyrelsens verksamhetsutskott har delegation att anta skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.

Klagomålshantering – en del av det systematiska kvalitetsarbetet

Klagomål är en tillgång i arbetet med att säkra en god utbildning i en trygg miljö inom Nackas kommunala förskolor, skolor och öppen förskola, öppen fritidsverksamhet och omsorg under tid då förskola eller fritidshem inte erbjuds. Alla klagomål är viktiga eftersom de identifierar förbättringsområden i verksamheterna.

Huvudmannens ansvar för rutiner för klagomål

Huvudmannen ansvarar enligt 2 kap. 8 § skollagen för att utbildningen genomförs i enlighet med de författningar som gäller för utbildningen. Av 4 kap. 7-8 §§ skollagen följer 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. Huvudmannen ska även ha skriftliga rutiner för ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det innebär dels en skyldighet att ta emot och dels en skyldighet att utreda inkomna klagomål. Huvudmannen ska även lämna information om rutinerna på lämpligt sätt. Det kan till exempel ske via huvudmannens hemsida eller i riktad information i samband med läsårsstarten. Motsvarande bestämmelse avseende annan pedagogisk verksamhet finns i 25 kap. 8 § skollagen.

Bakgrunden till skollagens bestämmelse om krav på huvudmannen avseende klagomålshantering är att det oftast är genom uppföljning och utvärdering som huvudmannen inser att det finns brister i enskilda verksamheter. Istället för att barn, elever och föräldrar direkt vänder sig till Skolinspektionen, som sedan i sin tur får vända sig till huvudmannen, så underlättar det om huvudmannen direkt får klagomålet och kan agera därefter.

Enhetens synpunkter

Med hjälp av enhetliga rutiner för hur ett klagomål ska hanteras minimeras risken att klagomål faller mellan stolarna eller hanteras olika inom Valfärd skola. För att Valfärd skola årligen ska kunna rapportera om inkomna klagomål krävs givna rutiner så att kommunstyrelsens som huvudman inom området kan göra den uppföljning inom området.

Ekonomiska konsekvenser

Inga ekonomiska konsekvenser noteras med anledning av förslaget.

Konsekvenser för barn

Syftet med skollagens krav om skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen är att säkerställa att barn och elever får den utbildning som de har rätt till enligt skollagen. Genom att det finns enhetliga rutiner för hur ett klagomål ska hanteras finns goda förutsättningar att klagomål som kommer in till Valfärd skola hanteras korrekt och att viktiga förbättringsområden kan identifieras. Då dessa förbättringsområden avser att trygga en god utbildning och miljö för barn och elever ger detta positiva konsekvenser för barn.



Bilagor

Rutin för klagomålshantering inom kommunala förskolor, skolor och annan pedagogisk verksamhet, 2015-08-05.

Einar Fransson
Produktionsdirektör Valfärd skola

Helena Ekwall
Chef för ledningsstöd Valfärd skola