

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

Hantering av klagomål – 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. Genom en väl utvecklad och implementerad klagomålshantering får verksamhetens huvudman kännedom om klagomål och kan vidta lämpliga utvecklings- och förbättringsåtgärder.

Huvudmannens ansvar för rutiner

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. Huvudmannen ska även lämna information om rutinerna på lämpligt sätt. Motsvarande bestämmelse avseende annan pedagogisk verksamhet finns i 25 kap. 8 § skollagen.

Denna rutin avser klagomål på kommunala förskolor, skolor och annan pedagogisk verksamhet där kommunstyrelsen är huvudman. Valfärd skola utgör kommunstyrelsens verksamhetsstöd och hanterar och utreder klagomålen. Klagomål på fristående huvudmän (exempelvis privat förskola eller skola) omfattas inte av denna rutin. Klagomål som rör en fristående huvudman ska därför hänvisas direkt till den fristående huvudmannen för hantering.

Två olika sätt att framföra klagomål

1. Direkt med den det berör

För att utveckla och förbättra verksamheten är det viktigt att klagomål kommuniceras med den det berör. Till exempel genom samtal mellan berörda i nära anslutning till den händelse som lett till klagomål.

- Klagomål från elever, vårdnadshavare eller annan lämnas bör som huvudregel lämnas till närmast berörd personal på förskolan eller skolan.
- Gäller klagomålet verksamheten i stort på en förskola, skola eller annan pedagogisk verksamhet så bör klagomålet lämnas till förskolechef eller rektor.
- Om den som klagat vänt sig till förskolechef eller rektor och inte är nöjd med svaret så kan en anmälan alltid göras direkt till verksamhetsstöd på Valfärd skola på mejl: klagomalvalfardskola@nacka.se

2. Lämna klagomål via kommunens kontaktcenter

Via webbformulär på kommunens hemsida, www.nacka.se, finns möjlighet att lämna klagomål. Det går också att kontakta kommunen via e-post, sms eller telefon, eller besöka något av kommunens bibliotek.

- Skicka e-post till info@nacka.se
- Skicka SMS 716 80
- Ringa 08-718 80 00
- Besöka något av kommunens bibliotek
- Skriva ett brev till Nacka kommun, 131 81 Nacka.

Om ett klagomål kommit in till kommunens kontaktcenter fördelas ärendet enligt följande:

- Gäller klagomålet en förskola eller skola vidarebefordras klagomålet till förskolechef eller rektor.
- Gäller klagomålet en förskolechefs eller rektors tjänsteutövning lämnas klagomålet till verksamhetsstödet på Valfärd skola på mejl: klagomalvalfardskola@nacka.se.

Vad händer efter att klagomålet kommit in till kommunen?

Klagomål som kommer in till förskolechef/rektor eller verksamhetsstöd på Valfärd skola hanteras enligt följande:

1. a) Klagomålet utreds och eventuella åtgärder med anledning av klagomålet vidtas.
b) Om en förskolechefs/rektors första utredning inte resulterar i att ärendet anses vara färdigutrett fördelas ärendet i ett andra skede vidare till Valfärd skola där en ärendansvarig utses som sedan fortsätter med utredningen av ärendet och föreslår åtgärder med anledning av klagomålet.
2. Förskolechef/rektor alternativt ärendansvarig på Valfärd skola återkopplar till den klagande.



3. Ärendet avslutas och klagomålet med utredning återrapporteras till Valfärd skola.
4. Valfärd skola sammanställer årligen inkommande klagomål och rapporterar till kommunstyrelsen.