

Riktlinje för klagomålshantering

SKOLNÄMNDEN

METADATA OM DOKUMENTET

Dokumentnamn Riktlinje för klagomålshantering		Dokumenttyp Styrdokument	Omfattar Kommunen
Beslutsinstans Skolnämnden	Dokumentansvarig Skolchef	Publicering www.sala.se , intranät	
Beslutad datum 2026-02-10	Översyn bör göras Vid behov	Klassificering 1.3.1	Diarienummer 2026/14
Relation	Ersätter		Författningssamling

INNEHÅLL

1	INLEDNING	1
1.1	Syfte	1
1.2	Definition.....	1
1.3	Information	1
2	ÄRENDEGÅNG.....	2
2.1	Inlämning.....	2
2.2	Hantering.....	2
2.3	Återrapportering	3

1 INLEDNING

Huvudmannens ansvar för att hantera klagomål gällande utbildningen regleras i 4 kap. 7–8 §§ skollagen (2010:800). Enligt skollagen ska alla huvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen och lämna information om sina rutiner på ett lämpligt sätt. Huvudmannen ska vidare se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom uppföljning, klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Inom ramen för elevhälsans medicinska instans bedriver huvudmannen hälso- och sjukvård. Den som bedriver hälso- och sjukvård är enligt lagens mening vårdgivare och med det följer vissa skyldigheter. Enligt 3 kap. 8a-8b §§ patientsäkerhetslagen (2010:659) ska vårdgivaren ta emot och besvara klagomål på den egna verksamheten.

1.1 Syfte

I Sala kommun finns *Riktlinje för klagomålshantering* i syfte att tydliggöra hur skolkontoret hanterar klagomål på våra kommunala förskolor, skolor och annan pedagogisk verksamhet i enlighet med lagstiftningen. Förutom att följa lagstiftningen är syftet med klagomålshantering att förbättra verksamheten. Det sker genom att information från klagomålsärendena används inom kvalitetsarbetet.

1.2 Definition

Ett klagomål är en yttring av missnöje över verksamheten. Ett klagomål innebär att den klagande anser att verksamheten gör eller gjort fel och att detta behöver utredas. Frågor, förslag och synpunkter är inte klagomål.

1.3 Information

För att bidra till att elever, vårdnadshavare och personal ska ha kännedom om hur skolkontoret hanterar klagomål publiceras information avseende detta på kommunens hemsida samt årligen på SchoolSoft.

2 ÄRENDEGÅNG

Alla klagomål ska hanteras skyndsamt, sakligt och opartiskt. Den som har klagomål bör i första hand vända sig direkt till personal på förskolan eller i skolverksamheten, som till exempel ansvarig förskollärare eller lärare. Detta kan förhoppningsvis leda till att eventuella missförstånd och felaktigheter hanteras snabbare. Om den som har klagomål inte får rätt hjälp eller inte blir lyssnad på bör i stället kontakt tas med rektor. Om problemet är allvarligt kan kontakt tas med rektor direkt.

Om den som har klagomål fortfarande är missnöjd efter att denne har pratat med rektor eller om klagomålet gäller rektor kan det anmälas till skolkontoret. Det går alltid att lämna in ett klagomål till skolkontorets klagomålshantering. När klagomål kommer in till skolkontoret görs en initial bedömning om ärendet ska hanteras av rektor eller central utredare. Om inlämnaren inte har haft kontakt med rektor tidigare skickas ärendet till rektor för hantering. Om klagomålet innebär att man är missnöjd med rektor utreds ärendet av central utredare vid skolkontoret.

2.1 Inlämning

Klagomål lämnas in via kommunens e-tjänst, som finns tillgänglig på kommunens hemsida. Det går också att lämna in klagomål muntligt, på förskolan eller i skolverksamheten eller genom att ringa till skolkontoret. Det är möjligt att lämna in klagomål anonymt. Vid anonyma klagomål utreds och dokumenteras ärendet men ingen återkoppling kommer att ske.

2.2 Hantering

Inom två arbetsdagar bekräftas att klagomålet inkommit till skolkontoret och besked lämnas till inlämnaren om vem som utreder det. Klagomålet kommuniceras till berörd verksamhetschef. Utredningen ska som regel färdigställas inom tio arbetsdagar. Om det inte är möjligt att bli klar inom den tiden ska utredaren informera inlämnaren om detta. När klagomålet är utrett informerar utredare skriftligen resultatet av utredningen till inlämnaren.

Om brister i verksamheten konstateras ansvarar rektor för att vidta åtgärder för att rätta dessa. Utredare och berörd verksamhetschef följer upp att åtgärder har vidtagits. Den som upplever att problemet kvarstår efter kommunens hantering av klagomålet kan lämna in en anmälan till Skolinspektionen.

2.3 Återrapportering

Till varje nämnd redovisas klagomål som har lämnats in sedan föregående nämnd.

Riktlinje för klagomålshantering
Skolnämnden

SALA KOMMUN

Telefon: 0224-74 70 00 | E-post kommun.info@sala.se | Postadress Box 304, 733 25 Sala

