

# Riktlinjer för klagomålshantering



<b>Dokumenttyp</b> Styrdokument	<b>Dokumentnamn</b> Riktlinjer för klagomålshantering	<b>Beslutat datum</b> 2023-03-21	<b>Gäller från datum</b> 2023-03-27
<b>Beslutat av</b> Gymnasie- och arbetsmarknadsnämnden	<b>Ansvarig förvaltning och avdelning</b> Gymnasie- och vuxenutbildning	<b>Diarienummer</b> GAN 2023-43	
<b>Ämnesord</b> Riktlinjer klagomålshantering		<b>Ersätter tidigare beslut</b> GVN 49/2012	
<b>Dokumentinformation</b> Revidering av tidigare rutiner.			



## Innehåll

Innehåll.....	4
Inledning.....	5
För den som har klagomål.....	5
Klagomål via kommunens klagomålshanteringssystem .....	5
Rapportering till nämnden.....	6



## Inledning

I Haninge kommun finns förevarande riktlinjer för att uppfylla kraven i 4 kap. 7-8 §§ skollagen om att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen i skolan samt för att i förekommande fall se till att eventuella brister åtgärdas.

För att bidra till kravet i skollagen om att huvudmannen aktivt ska verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal ska förevarande riktlinjer på ett pedagogiskt sätt publiceras dels på kommunens hemsida, dels på varje enskild skolas hemsida.

## För den som har klagomål

Den som har klagomål på en skolas verksamhet ska i första hand vända sig direkt till skolan.

Om man därefter vill gå vidare med sitt klagomål görs ett skriftligt klagomål via kommunens e-tjänst som finns tillgänglig på kommunens hemsida [www.haninge.se](http://www.haninge.se). Svar på följande frågor bör finnas redovisade i klagomålet för att det så snart som möjligt och utan onödigt dröjsmål ska kunna utredas:

- Vad är anledningen till att du är missnöjd?
- På vilket sätt anser du att skolan har gjort fel?
- När har det hänt?
- Namn på eleven, skolan och årskurs.
- När har du varit i kontakt med ansvarig rektor?
- Dina kontaktuppgifter.

Det är möjligt att lämna anonyma klagomål men man kan inte förvänta sig ett svar om man inte uppger sin identitet.

## Klagomål via kommunens klagomålshanteringsystem

Haninge kommun hanterar klagomål inom kommunens klagomålshanteringsystem om klagomålet har lämnats in via kommunens e-tjänst för klagomål eller om en tjänsteman på annat sätt har tagit emot ett klagomål som ska registreras i systemet. Om en tjänsteman tar emot ett klagomål på annat sätt vidarebefordras det till registratören som ser till att klagomålet registreras. Om klagomålet lämnas muntligt, dokumenteras det i en tjänsteanteckning.

Haninge kommun bekräftar inom två dagar mottagandet av ett klagomål som har registrerats i klagomålshanteringsystemet. Här efter hanteras klagomålet på följande sätt.

1. Enhetschefen för myndighet och resurs beslutar utifrån klagomålet och utredningen i ärendet om det har framkommit brister i verksamheten. Utgångspunkten är att sådant beslut ska fattas inom en månad från att klagomålet har lämnats in. Beroende på bland annat utredningens omfattning kan dock tiden förlängas.
2. Om brister i verksamheten har konstaterats begär enhetschefen för myndighet och resurs att närmast ansvarig chef ska vidta åtgärder för att rätta bristerna samt redovisa åtgärderna i klagomålsärendet. Det är alltså alltid närmast ansvarig chef,



t.ex. rektorn för en skola, som ansvarar för att i vid behov åtgärda bristerna i verksamheten.

3. Enhetschefen för myndighet och resurs beslutar här efter utifrån redovisningen om tillräckliga åtgärder har vidtagits innan klagomålsärendet avslutas.

Den som upplever att problemet kvarstår efter kommunens hantering av klagomålet kan lämna in en anmälan till Skolinspektionen alternativt till Diskrimineringsombudsmannen, om klagomålet gäller diskriminering.

## **Rapportering till nämnden**

En förteckning över inkomna klagomål redovisas till nämnden varje läsår.

