

**Handläggare**  
Johan Adolfsson  
Telefon: 08-508 33 926

**Till**  
Utbildningsnämnden  
2016-12-15

## Rutiner för synpunkter och klagomålshantering

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Utbildningsnämnden godkänner förvaltningens förslag till rutiner för synpunkter och klagomålshantering och att dessa ersätter Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål vid Stockholms stads utbildningsförvaltning beslutade den 25 februari 2010, dnr 10-042/572.
2. Beslutet ska gälla från och med den 1 januari 2017.

Tony Mufic  
Utbildningsdirektör

Malin Eriksson  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Enligt skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. System för klagomålshantering ingår också i stadens kvalitetsprogram. Förvaltningen har genomfört en översyn av nämndens hantering av synpunkter och klagomål och reviderat tidigare rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden godkänner rutinerna och beslutar att de ska ersätta tidigare rutiner.

### Bakgrund

Av 4 kap. 7 § skollagen (2010:800) framgår bland annat att om det genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas. I 4 kap 8 § skollagen anges att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt så att de blir kända för målgrupperna.

I stadens kvalitetsprogram anges att alla verksamheter ska ha ett system för att hantera synpunkter och klagomål.

Förvaltningen har sedan 2010 ”Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål vid Stockholms stads utbildningsförvaltning” som är beslutade av dåvarande utbildningsdirektören.

### **Ärendet**

Förvaltningen har genomfört en översyn av nämndens hantering av synpunkter och klagomål för att säkerställa att hanteringen är i överensstämmande med gällande författningar och regelverk.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för ekonomi och styrning i samverkan med grundskole- och gymnasieavdelningarna.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

De föreslagna gemensamma rutinerna syftar till att säkerställa att synpunkter och klagomål hanteras på ett effektivt och rättssäkert sätt. Utgångspunkten ska vara att synpunkter och klagomål hamnar på rätt nivå och inte skickas runt inom förvaltningen. Enligt förarbetena till skollagen ska klagomål i första hand lämnas till rektorn på respektive skolenhet. Förvaltningen anser därför att huvudregeln ska vara att klagomål och synpunkter i första hand ska hanteras på den aktuella skolenheten. Klagomål som inte kan hanteras på skolenheten ska överlämnas till central förvaltning. Klagomål som kommer direkt till central förvaltning ska hanteras enligt samma principer som ovan.

Utifrån nämndens gemensamma rutiner ska varje avdelning och skolenhet upprätta egna interna rutiner för hantering av synpunkter och klagomål om så behövs.

Klagomåls- och synpunktshanteringen redovisas övergripande i tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden beslutar att godkänna förvaltningens förslag till rutiner för synpunkter och klagomålshantering och att dessa ersätter Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål vid Stockholms stads utbildningsförvaltning beslutade den 25 februari 2010, dnr 10-042/572. Beslutet ska gälla från och med den 1 januari 2017.

### **Bilaga**

Rutiner för synpunkter och klagomålshantering vid Stockholms stads utbildningsnämnd