

**§ 15****Rutiner för synpunkter och klagomålshantering****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.

**Ärendet**

Förvaltningen redovisade ärendet i ett tjänsteutlåtande från den 16 november 2016, dnr 1.3.2-9333/2016.

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.

**Ärendets beredning**

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

**Förvaltningens förslag till beslut**

Förvaltningen föreslår utbildningsnämnden att besluta följande:

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.

**Beslutsgång**

Ordföranden yrkade bifall till förvaltningens förslag och förklarade sig finna att nämnden beslutat i enlighet med detta.