

Anvisning för hantering av synpunkter och klagomål på kommunala grundskolor och gymnasieskolor

Förslag på rutin för hantering av synpunkter och klagomål

Till den som tar emot synpunkter och klagomål

- Hänvisa i första hand de som vill lämna synpunkter eller klagomål till formuläret på skolans webbplats.
- Om det inte är möjligt att hänvisa till webbplatsen, anteckna synpunkten eller klagomålet. Du fyller i webbformuläret och skriver i fritextfältet hur du tog emot ärendet eller ser till att synpunkten eller klagomålet kommer till den som är ansvarig för hanteringen.

Till ansvarig för hantering av synpunkter och klagomål

- Kontrollera dagligen i skolans funktionsbrevlåda (eller annan opersonlig brevlåda) inkomna ärenden.
 - Samla in information för att kunna utreda och besvara ärendet.
 - Besvara ärendet och informera alla berörda i skolan om åtgärder. Om ärendet besvaras muntligt görs en tjänsteanteckning om hur ärendet besvarats med huvudsakligt innehåll.
 - Om den som lämnat klagomålet eller synpunkten inte är nöjd med svaret, informerar du om att denne kan vända sig till huvudmannen, det vill säga *XXX (roll och/eller befattning)* på central förvaltning.
 - Diarieför klagomål enligt diarieplan
- När du behöver stöd för att bedöma ärendet, kontaktar du din verksamhetsavdelning på central förvaltning.
- Vid behov, om ärendet inte kan hanteras vid skolan, delge verksamhetsavdelningen ärendet, bedömning och beslut om åtgärd genom att skicka e-post till *XXX*.

Till skolledare

- Utse en ansvarig för hanteringen av synpunkter och klagomål.

- Se över om ovanstående rutin behöver revideras/kompletteras utifrån skolans förutsättningar.
- Se till att all personal är informerad om rutinerna för hur vi arbetar med synpunkter och klagomål.
- Se till att elever och vårdnadshavare informeras om rutinerna för hur vi arbetar med synpunkter och klagomål. Hänvisa i första hand till webbformuläret.
- Följ regelbundet upp antal ärenden. Antalet ärenden hittas i webbformulärets fält ”Resultat” och i diariesystemet.
- Antalet synpunkter respektive klagomål redovisas i ILS-webben vid tertialrapport och verksamhetsberättelsen. Därefter kan ärenden rensas i webbformuläret.

Definitioner

Klagomål

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppfyller krav och mål som anges i olika författningar. Ett klagomål är alltid av negativ karaktär och avser ett enskilt ärende som har bäring på en enskild eller annan närstående och som kräver en aktiv åtgärd.

Synpunkt

Med synpunkt avses ett uttalande från någon om förväntningar på verksamheten som inte har uppfyllts eller har överträffats. Med synpunkter avses också förslag som berör verksamhetens kvalitet.