

# Riktlinje för klagomålshantering för utbildningsverksamheten

---

Typ av styrdokument: XX  
Beslutande instans: XX  
Datum för beslut: ÅÅÅ-MM-DD  
Diarienummer: XX

Gäller för: XX  
Giltighetstid: XX  
Revideras senast: ÅÅÅÅ-MM-DD  
Dokumentansvarig: XX

# Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Ansvarsfördelning .....</b>	<b>3</b>
<b>Framförande av klagomål.....</b>	<b>4</b>
Information om att framföra klagomål.....	4
Hur klagomål kan lämnas .....	4
Till vem klagomål kan lämnas .....	6
<b>Utredning av klagomål.....</b>	<b>6</b>
<b>Uppföljning av huvudman .....</b>	<b>7</b>
<b>Blankett för synpunkt och klagomål .....</b>	<b>8</b>

# Inledning

Klagomålshanteringen är en central del av huvudmannens systematiska kvalitetsarbete och syftar till att identifiera, åtgärda och förebygga brister i verksamheten. Genom att ta emot, utreda och analysera klagomål kan huvudmannen säkerställa att verksamheten uppfyller de krav och mål som ställs enligt skollagen och andra relevanta författningar. Klagomålshanteringen bidrar också till att stärka förtroendet för verksamheten genom att synpunkter och kritik tas på allvar och leder till förbättringar. Analyser av inkomna klagomål kan mönster och trender upptäckas som indikerar systematiska problem eller återkommande brister i verksamheten.

Varje klagomål ska utredas skyndsamt och leda till att nödvändiga åtgärder vidtas för att avhjälpa de brister som eventuellt framkommit. Åtgärderna kan vara av operativ karaktär, exempelvis förändringar i undervisningen, eller av strategisk karaktär, såsom revidering av interna rutiner. Genom att analysera klagomål på en övergripande nivå kan verksamheten identifiera återkommande problemområden och vidta proaktiva åtgärder för att förebygga framtida brister. Detta kan inkludera utbildningsinsatser för personal, revidering av styrdokument eller förbättring av kommunikationskanaler. Skolledningen använder dokumentationsunderlaget från inkomna klagomål för utvärdering och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet.

Denna ~~rutin är antagen av Kultur- och utbildningsnämnden 2019-11-20, § 138 och beskriver i första hand~~ riktlinje beskriver kultur- och utbildningsnämndens hantering av klagomål för de verksamheter som omfattas av det offentliga skolväsendet; gymnasieskolan och anpassade gymnasieskolan vid Alströmergymnasiet och vuxenutbildning vid Campus Alingsås.

Bestämmelserna om arbetet med klagomålshantering i 4 kap skollagen (2010:800) och gäller oavsett skolform. Enligt 4 kap 7 § skollagen ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål, vilka ska informeras om på lämpligt sätt, enligt 4 kap 8 § skollagen.

Hantering av ärenden om diskriminering, trakasserier och kränkande behandling hanteras inte i denna riktlinje utan i Riktlinjer för arbetet mot diskriminering, trakasserier och kränkande behandling.

# Ansvarsfördelning

Huvudmannen är ytterst ansvarig och ska informeras om klagomålsärendet och vilka åtgärder som vidtas. Huvudman i skollagens mening är kultur- och utbildningsnämnden och ärendena handläggs för dess räkning av kultur- och utbildningsförvaltningen.

Ansvarig för klagomål gällande verksamheten i vid Alströmergymnasiet eller Campus Alingsås är ansvarig rektor. Verksamhetschef ansvarar för klagomål gällande rektors tjänsteutövning inom anpassad gymnasieskola, gymnasieskola, eller vuxenutbildning. Klagomål gällande verksamhetschef lämnas till förvaltningschef. Klagomål gällande förvaltningschef lämnas till kultur- och utbildningsnämndens ordförande eller kommundirektören.

Om den klagande vänt sig till rektor och/eller verksamhetschef och inte är nöjd med svaret ska en anmälan göras till huvudmannen. Huvudmannen kommer då att utreda frågan och fatta beslut om lagar och regler har följts samt om åtgärder ska vidtas. Förvaltningschefen hanterar rapporteringen till kultur- och utbildningsnämnden. Om den klagande inte är nöjd med huvudmannens hantering av ett klagomålsärende kan den klagande göra en anmälan till Skolinspektionen.

## Framförande av klagomål

Följande beskriver hur information ska lämnas till elever och vårdnadshavare, hur klagomål kan lämnas och till vem dessa kan lämnas.

### Information om att framföra klagomål

Elever får vid skolstart information om hur klagomål kan lämnas. Informationen ges skriftligen vid skolstart och muntligt vid föräldramöten som sker tidigt på höstterminen vid Alströmergymnasiet. Vid Campus Alingsås ges information vid varje kursstart som sker fem gånger per år ~~och alla elever får även en folder med information om hur klagomål kan lämnas.~~ Information finns ~~även~~ på Arena för lärande och på Alingsås kommuns websida ~~under Alströmergymnasiet och Vuxnas lärande.~~ Kultur- och utbildningsnämndens ~~utgångspunkt är vill uppmuntra till att synpunkter klagomål~~ på verksamhet, eller personal, tas upp direkt med ~~den det berör ansvarig rektor eller berörd personal och att dessa För att utveckla och förbättra verksamheterna är det angeläget att~~ klagomål kommuniceras i nära anslutning till ~~den~~ händelsen.

Oavsett hur ~~klagomål det~~ framförs blir det en allmän handling, som kan begäras ut enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen (1949:105). Vid begäran om utlämnande av allmän handling görs en sekretessprövning innan handling lämnas ut.

~~Gällande tidsfrister för återkoppling gäller kvalitetsdeklarationen för kontakter med kommunen: <http://www.alingsas.se/kvalitetsdeklaration/kontakter-med-kommunen-kvalitetsdeklaration>~~

## Hur klagomål kan lämnas

Det finns flera sätt att framföra klagomål. Klagomål kan dokumenteras på avsedd blankett (**bifogad denna riktlinje**) som skrivs under av den som framfört klagomålet samt den som tagit emot klagomålet. Blanketten kan även användas av personal för att dokumentera muntliga klagomål som inkommit.

**Även e-tjänsten för synpunktshantering kan användas.** Det inkomna klagomålet **synpunkten** hanteras därefter i kultur- och utbildningsnämndens diarium. **En handläggare för ärendet utses som kommer att Ansvarig rektor eller utbildningschef kommer ta kontakt med den som framför synpunkten, i det fall kontaktuppgifter har lämnats.**

Klagomål kan lämnas via e-post till [kultur.utbildning@alingsas.se](mailto:kultur.utbildning@alingsas.se). Beroende på klagomålets omfattning och innehåll vidarebefordras inkommen e-post till rektor, utbildningschef eller förvaltningschef som tar kontakt med avsändaren.

Klagomål kan även lämnas per post till:

Kultur- och utbildningsnämnden  
Alingsås kommun  
441 81 Alingsås

Klagomål kan lämnas anonymt, men om den klagande vill ha personlig återkoppling behöver kontaktuppgifter lämnas.

### **Skicka e-post till Kultur- och utbildningsnämnden**

E-post skickas till [kultur.utbildning@alingsas.se](mailto:kultur.utbildning@alingsas.se)

~~Beroende på klagomålets omfattning och innehåll vidarebefordras inkommen e-post till rektor, utbildningschef eller förvaltningschef som tar kontakt med avsändaren.~~

### **Skicka post till Kultur- och utbildningsnämnden**

Post skickas till  
Kultur- och utbildningsnämnden  
Kungsgatan 9  
441 81 Alingsås

### **Blankett**

Synpunkt och klagomål kan lämnas via avsedd blankett. Blanketten är bifogad denna rutin.

### **Synpunkten – Alingsås kommuns service för åsikter om kommunal verksamhet**

"Synpunkten" är namnet på Alingsås kommuns service för hantering av synpunkter om kommunal verksamhet. En synpunkt har inga begränsningar. Det kan vara ett förslag, ett klagomål eller beröm.

~~En synpunkt lämnas genom åsiktsformuläret på kommunens webbplats  
<http://www.alingsas.se/synpunkten>~~

~~Den inkomna synpunkten hanteras därefter i Kultur- och utbildningsnämndens diarium. En handläggare för ärendet utses som kommer att ta kontakt med den som framfört synpunkten, i de fall som kontaktuppgifter har lämnats.~~

## Till vem klagomål kan lämnas

### ~~Direkt med den ansvariga~~

För att utveckla och förbättra verksamheterna är det angeläget att klagomål från elever och vårdnadshavare kommuniceras med den det berör i nära anslutning till den händelsen. Klagomål från elever och vårdnadshavare eller annan intressent lämnas därför för hantering i första hand till berörd lärare eller annan berörd personal.

Klagomål gällande verksamheten i stort för ett program på Alströmergymnasiet eller vuxenutbildningen vid Campus Alingsås lämnas till ansvarig rektor för hantering. Klagomål gällande rektors tjänsteutövning inom anpassad gymnasieskola, gymnasieskola, eller vuxenutbildning lämnas till verksamhetschef. Gäller klagomålet verksamhetschef lämnas det till förvaltningschef. Klagomål gällande förvaltningschef lämnas till kultur- och utbildningsnämndens ordförande eller kommundirektören.

Kontaktuppgifter finns på kommunens hemsida [www.alingsas.se](http://www.alingsas.se)

## Utredning av klagomål

Ärendegången från utredning till uppföljning ska dokumenteras. Inkomna klagomål registreras i ärendehanteringssystemet och tilldelas en handläggare. Dokumentationen användas till skolans utvärdering och utveckling i det systematiska kvalitetsarbetet.

~~Klagomål kan lämnas i på flera sätt, se ovan. När ett klagomål inkommer tilldelas ärendet en handläggare som ansvarar för utredningen av klagomålet. Beroende på klagomålets omfattning är det rektor, verksamhetschef eller förvaltningschef som är ansvarig för utredningen, i enlighet med ansvarsfördelningen. Om den klagande har lämnat kontaktuppgifter ska en bekräftelse på att klagomålet har tagits emot lämnas inom två arbetsdagar.~~

Beroende på klagomålets omfattning och innehåll kan en utredning starta. Ärendet handläggs i enlighet med skollagens och förvaltningslagens regler. Beroende på klagomålets omfattning och innehåll kan kommunikation med den klagande behöva ske

under utredningen. När utredningen är klar kontaktas den klagande och informeras om vad som framkommit i utredningen. Beroende på klagomålets omfattning och innehåll kan beslut i ärendet fattas av ansvarig rektor, verksamhetschef eller kultur- och utbildningsnämnden.

Om klagomålet går att lösa direkt behöver inte någon utredning starta.

Om den klagande inte är nöjd med huvudmannens hantering av klagomålsärendet kan anmälan skickas till Skolinspektionen.

## Uppföljning av huvudman

Alla formella klagomål ska följas upp av huvudmannen. Det sker genom kvartalsvisa uppföljningar till kultur- och utbildningsnämnden. Varje skolenhet redovisar antalet inkomna klagomål under perioden, klagomålens innehåll och vidtagna åtgärder.

# Blankett för klagomål

Jag har **synpunkter** klagomål på följande verksamhet:

Datum:				
<b>Mina synpunkter gäller:</b>	<b>Förslag</b>	<b>Beröm</b>	<b>Klagomål</b>	<b>Övrigt</b>

**Synpunkt** Klagomål:

Har du kontaktat någon annan i ärendet tidigare? I så fall vem?



Vi återkommer till dig inom två arbetsdagar.

Vissa beslut kan överklagas. Om du berörs av ett sådant beslut blir du informerad om rätten att överklaga och hur man går tillväga.

## Vill du ha svar från oss?

Lämna i så fall dina kontaktuppgifter här:

Namn	
Adress	
Telefon	
E-postadress	

## Lämna blanketten

Lämna blanketten till din lärare, rektor eller i skolans reception.

Blankett mottagen av:	Datum
Synpunkt lämnas till:	Datum