

2026-03-04

§ 21 2026.022 KUN

Riktlinje för klagomålshantering inom utbildningsverksamheten**Ärendebeskrivning**

Kultur- och utbildningsnämnden ansvarar för att säkerställa att klagomålshanteringen inom utbildningsverksamheten (gymnasieskola, anpassad gymnasieskola och vuxenutbildning) följer skollagens krav och bidrar till en rättssäker och effektiv hantering av klagomål. Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål samt aktivt verka för att dessa rutiner är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Vidare ska klagomålshanteringen integreras i det systematiska kvalitetsarbetet för att identifiera och förebygga brister i verksamheten.

Beredning

Kultur- och utbildningsförvaltningen har i skrivelse den 20 februari 2026 lämnat följande yttrande:

Nämnden antog nuvarande rutin 2019-11-20 (§ 138) och förvaltningen gör bedömningen att den nu behöver aktualiseras. Förvaltningen har tagit fram ett förslag till reviderad riktlinje för klagomålshantering som innehåller följande ändringar:

- Dokumentet byter namn från rutin till riktlinje, i enlighet med kommuns dokumentstruktur
- Omarbetning av struktur med syfte att skapa tydlighet
- Den inledande texten har utvecklats med syfte att sätta klagomålshanteringen i sitt sammanhang
- Information om hur klagomål kan utformas har aktualiserats och förenklats
- Inaktuella länkar till kommunens websida har tagit bort
- Fokus på klagomål och inte synpunkter, eftersom riktlinjer utgår från klagomålshantering som hanteras i skollagen 4 kap. (2010:800).

Förslag på reviderad riktlinje biläggs tjänsteskrivelsen och ändringar är förslagna i rött.

Beslut**Förslag till beslut i kultur- och utbildningsnämnden**

Kultur- och utbildningsnämnden godkänner revidering av riktlinjer för klagomålshantering.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse 2026-02-25, Revidering av riktlinje för klagomålshantering inom gymnasieskola, anpassad gymnasieskola och vuxenutbildning
- Förslag - Riktlinje för klagomålshantering inom utbildningsverksamheten

2026-03-04

				Utdragsbestyrkande
--	--	--	--	--------------------