

Rutin för intern hantering av klagomål mot utbildningen

Skollagen (2010:800) 4 kap. 7-8 § § stadgar att huvudmannen dels ska ha skriftliga rutiner för att ta emot klagomål (8 §) och dels att huvudmannen ska vidta nödvändiga åtgärder om det vid klagomål framkommer att det finns brister i verksamheten (7 §). I lagtexten uttrycks det på följande sätt.

4 kap. 7 §: Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

4 kap. 8 §: Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.

Av lagtexten framgår även att det inte finns några formkrav på hur ett klagomål kan framföras. Det enda kravet på skriftlighet är det som läggs på huvudmannen att ha skriftliga rutiner för att hantera eventuella klagomål. För att huvudmannen ska kunna fullgöra sina skyldigheter enligt skollagen är det viktigt att klagomål som framförs till någon av skolans personal kommer till huvudmannens kännedom.

Klagomål mot utbildningen ska därför hanteras enligt denna rutin.

- En elev eller vårdnadshavare som har ett klagomål ska kunna lämna det till vem som helst i personalen som eleven känner förtroende för eller till huvudmannen. Den i personalen som mottar ett muntligt klagomål ska fråga eleven eller vårdnadshavaren om denne vill uppge namn eller vara anonym samt erbjuda eleven att själv lämna ett skriftligt klagomål, i första hand till rektor. Den som lämnar ett klagomål ska också informeras om att samtliga klagomål utreds.
- Om ett klagomål lämnas till någon av skolans personal som inte är rektor ska klagomålet omgående överlämnas till rektor. Har klagomålet lämnats muntligen ska den som mottagit klagomålet nedteckna klagomålet och lämna skrivelsen till rektor.
- Ett meddelande ska lämnas till klagande som valt att lämna kontaktuppgifter om att rektor, eller huvudmannen, mottagit klagomålet.
- Den elev eller vårdnadshavare som valt att lämna namn och kontaktuppgifter ska få information om att utredning görs samt att utredningen ska göras skyndsamt.
- Klagomål som ska överlämnas till huvudmannen skickas via e-post till klagomal@dbgy.se.
- Om huvudmannen gör utredningen ska rektor såväl som den klagande informeras om resultatet och de åtgärder som ska vidtas med anledning av utredningens resultat.
- Samtliga klagomål och utredningar ska arkiveras. Huvudmannen och rektor ska ha regelbunden avstämning angående klagomål.