


<b>LJUSDALS</b>  <b>KOMMUN</b>	<b>Dokumenttyp</b> Rutin	<b>Dokumentnummer</b> Id: xxxxx	<b>Upprättad</b> 2021-03-17	<b>Sida</b> 1 (6)
	<b>Upprättad av</b> Utbildningsförvaltningen Anna Wikstrand Kvalitetsstrateg	<b>Fastställd av</b> Utbildningsförvaltningen Carina Bryngelsson Förvaltningschef	<b>Senast reviderad</b>	

## Utbildningsnämndens rutin för hantering av synpunkter och klagomål

### Bakgrund

Skollagen innehåller ett tydligt krav på systematiskt kvalitetsarbete. Där framgår också att kvalitetsarbetet på enhetsnivå ska genomföras under medverkan av lärare, förskollärare, övrig personal och elever. Elevernas vårdnadshavare, barn i förskolan och deras vårdnadshavare ska ges möjlighet att delta i arbetet. Syftet är att säkerställa verksamhetens kvalitet och likvärdighet med utgångspunkt i skollag, läroplan och andra skolförfattningar. Arbetet ska vara inriktat på att uppfylla utbildningens mål. En del i kvalitetsarbetet är att åtgärda de brister som framkommer vid uppföljningar, men också de som visas genom framförda klagomål. För att huvudmannen systematiskt ska åtgärda brister som framkommer via klagomål ska det finnas en skriftlig rutin för hur klagomål tas emot och utreds. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt (Skollagen 2010:800 4 kap 8 §).

Den här rutinen ska följas för alla inkomna klagomål och synpunkter som berör utbildningsnämnden i Ljusdals kommun. Den riktar sig till förvaltning, rektorer och personal som arbetar med barn och elever på enhetsnivå och förvaltningsnivå. Rutinen ska också finnas tillgänglig för personer som kommer i kontakt med verksamheterna och önskar lämna klagomål eller synpunkter. Information som kan användas för att lämna skriftliga klagomål och synpunkter ska finnas tillgängliga på arabiska, somaliska och tigrinja.

<b>LJUSDALS</b>  <b>KOMMUN</b>	<b>Dokumenttyp</b> Rutin	<b>Dokumentnummer</b> Id: xxxxx	<b>Upprättad</b> 2021-03-17	<b>Sida</b> 2 (6)
	<b>Upprättad av</b> Utbildningsförvaltningen Anna Wikstrand Kvalitetsstrateg	<b>Fastställd av</b> Utbildningsförvaltningen Carina Bryngelsson Förvaltningschef	<b>Senast reviderad</b>	

## Innehåll

<b>Vad räknas som klagomål/synpunkt?</b> .....	2
<b>Rutinens syfte</b> .....	2
<b>Omfattning</b> .....	3
<b>Lämna synpunkter/klagomål</b> .....	3
<b>Process för synpunkts- /klagomålshantering</b> .....	4
<b>Offentlighetsprincipen och GDPR</b> .....	4
<b>Ansvar och tillvägagångssätt</b> .....	4
Personalen inom utbildningsnämndens verksamheter ansvarar för att: .....	4
Rektor ansvarar för att: .....	5
Förvaltningschef ansvarar för att: .....	5

### Vad räknas som synpunkt/klagomål?

Med synpunkt menar Ljusdals kommun åsikter kring kommunens verksamhet eller service som framförts av barn, elever eller vårdnadshavare. Synpunkter kan också lämnas när förväntningarna överträffats, alternativt som förslag till förbättringar eller utveckling av den verksamhet som bedrivs.

Klagomål är en synpunkt från en person som kommit i kontakt med en verksamhet vars förväntningar i något avseende inte uppfyllts.

Vidare i denna rutin kommer klagomål och synpunkter endast benämnas med samlingsbegreppet klagomål.

Överklaganden av beslut inom utbildningsnämndens område kategoriseras inte heller som klagomål utan följer regelverket för överklagan (Skollagen 2010:800 28 kap).

Anmälningar om direkta fel, t ex på utrustning på lekplats, eller på en byggnad, räknas inte som klagomål eller synpunkt.

### Rutinens syfte

- Att ge personer som kommer i kontakt med de verksamheter som lyder under utbildningsnämnden möjlighet att framföra klagomål på ett enkelt sätt.

<b>LJUSDALS</b>  <b>KOMMUN</b>	<b>Dokumenttyp</b> Rutin	<b>Dokumentnummer</b> Id: xxxxx	<b>Upprättad</b> 2021-03-17	<b>Sida</b> 3 (6)
	<b>Upprättad av</b> Utbildningsförvaltningen Anna Wikstrand Kvalitetsstrateg	<b>Fastställd av</b> Utbildningsförvaltningen Carina Bryngelsson Förvaltningschef	<b>Senast reviderad</b>	

- Att fånga upp klagomål så nära barnet/eleven som möjligt.
- Att ge verksamheterna och förvaltning möjligheter att på ett systematiskt sätt använda klagomål som underlag i utvecklingsarbetet inom verksamheterna. På så sätt kan brister eller fel upptäckas och risker identifieras. Det medför att verksamheternas förebyggande arbete och åtgärdande aktiviteter stärks, samtidigt som upprepning av fel och brister motverkas. Påtalade positiva erfarenheter kan på motsvarande sätt stärka utvecklingsarbetet och spridas i organisationen.
- Att utbildningsnämnden, förvaltning och rektorer ska verka för ett klimat där klagomål ses som en tillgång i förbättringsarbetet. Inkomna klagomål är en viktig del av kvalitetsarbetet och en utgångspunkt för planeringen och genomförandet av åtgärder genom förbättringar.

## Omfattning

Rutinen gäller för alla verksamheter som bedrivs inom utbildningsnämnden i Ljusdals kommun.

## Lämna synpunkter/klagomål

Klagomål lämnas företrädesvis via kommunens e-tjänst men det går också att lämna klagomål muntligt eller i andra skriftliga former, t ex på egna papper eller via e-post. För att arbetet med klagomål ska kunna ske systematiskt så att verksamheterna tar vara på de erfarenheter de får ta del av, ska alla klagomål dokumenteras skriftligt. Därför är det bäst för den som lämnar klagomålet om hon/han själv lämnar sitt klagomål skriftligt, eftersom hon/han då får använda sina egna ord för att uttrycka sig. Vid behov ska mottagande personal hjälpa till genom att skriva ner klagomålet.

I anmälan anges klagomålet, vilken enhet/verksamhet som klagomålet rör, datum och eventuellt anmälare. Om personen som lämnar ett klagomål önskar få återkoppling ska även kontaktuppgifter lämnas. Det går dock bra att lämna klagomål anonymt.

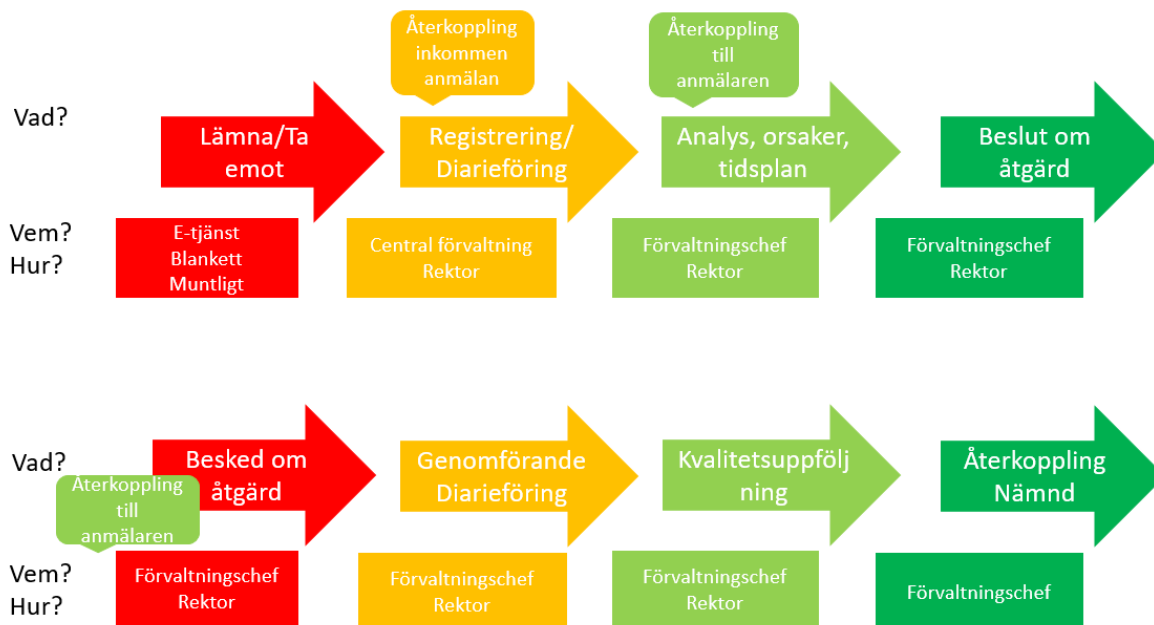
Klagomål som lämnas via e-tjänsten hanteras av förvaltningen och vidareförmedlas sedan till ansvarig rektor. Klagomål som lämnas muntligt eller på annat skriftligt sätt diarieförs av rektor. Ett skriftligt lämnat klagomål ska bekräftas som mottagen inom fem dagar.

## Felanmälan

Anmälningar om direkta fel, t ex på utrustning på lekplats, eller på en byggnad, räknas inte som klagomål eller synpunkt. För att kunna åtgärda felanmälningar snabbt så att person- och materialskador kan undvikas ska dessa göras specifikt. Personalen på enheterna, på förvaltning och i kommunens växel (0651-180 00; kommun@ljusdal.se ) kan vara behjälpliga med detta.

<b>LJUSDALS</b>  <b>KOMMUN</b>	<b>Dokumenttyp</b> Rutin	<b>Dokumentnummer</b> Id: xxxxx	<b>Upprättad</b> 2021-03-17	<b>Sida</b> 4 (6)
	<b>Upprättad av</b> Utbildningsförvaltningen Anna Wikstrand Kvalitetsstrateg	<b>Fastställd av</b> Utbildningsförvaltningen Carina Bryngelsson Förvaltningschef	<b>Senast reviderad</b>	

## Process för synpunkts-/klagomålshantering




## Offentlighetsprincipen och GDPR

Alla handlingar som inkommer till kommunen ska diarieföras och vara offentliga, dvs tillgängliga för allmänheten, den s.k. offentlighetsprincipen (Tryckfrihetsförordningen 2 kap). Syftet med principen är att säkerställa att allmänheten har insyn i myndigheternas verksamhet. Inkomna klagomål och synpunkter omfattas i normalfallet av offentlighetsprincipen. I enskilda fall av känslig karaktär, t ex om enskild individ, kan inkomna handlingar, eller delar av dem, sekretessbeläggas vid begäran om utlämning (Offentlighets- och sekretesslagen 21 kap §3, 23 kap §1-2). De personuppgifter som barn, elever eller vårdnadshavare lämnar när ett klagomål lämnas hanteras enligt GDPR (läs mer på [www.ljusdal.se](http://www.ljusdal.se)).

## Ansvar och tillvägagångssätt

### Personal inom utbildningsnämndens verksamheter ansvarar för att:

- Åtgärda enklare klagomål direkt.
- Informera om hur det går till att lämna klagomål, vilket kan inkludera att lämna information om e-tjänst, kontaktuppgifter, hemsidesadress och rutin.
- Ta emot och dokumentera muntliga klagomål och vid behov hjälpa till så att skriftligt klagomål kan lämnas.
- Skyndsamt lämna klagomålet vidare till rektor.

 <b>LJUSDALS</b> <b>KOMMUN</b>	<b>Dokumenttyp</b> Rutin	<b>Dokumentnummer</b> Id: xxxxx	<b>Upprättad</b> 2021-03-17	<b>Sida</b> 5 (6)
	<b>Upprättad av</b> Utbildningsförvaltningen Anna Wikstrand Kvalitetsstrateg	<b>Fastställd av</b> Utbildningsförvaltningen Carina Bryngelsson Förvaltningschef	<b>Senast reviderad</b>	

- Vid allvarliga anmälningar kring förhållanden som innebär risk för personskada eller materiell skada ska närmaste rektor informeras omedelbart.

#### **Rektor ansvarar för att:**

- Information om hur det går till att lämna klagomål finns tillgänglig på enheten för barn, elever, vårdnadshavare och personal.
- Personalen är informerad om vilka ansvarsuppgifter de har och hur processen ser ut för hantering av klagomål.
- Inkomna klagomål dokumenteras och diarieförs. Ärenden som inkommer via e-tjänst diarieförs av nämndsekreterare och skickas till rektor för hantering.
- Mottagande av klagomål bekräftas till den som lämnat synpunkten inom fem dagar, helst med uppgift om hur ärendet kommer att behandlas fortsättningsvis och med kontaktuppgifter till den som ansvarar för den fortsatta hanteringen.
- Inkomna klagomål vid respektive enhet tas om hand, åtgärdas, dokumenteras och återkopplas till den som lämnat klagomålet.
- Återkoppling till den som lämnat klagomål diarieförs.
- Vid behov lämna klagomålet vidare till förvaltningschef.
- Vid behov samla anmälaren och berörd personal för dialog om åtgärder.
- Klagomål som berör enskildas personliga förhållanden omfattas av regler om sekretess och tystnadsplikt.
- Kontaktar nämndsekreterare för att göra sekretessprövning när handlingar begärs ut av allmänheten.
- En sammanställning över enhetens inkomna klagomål lämnas minst två gånger (31/1 och 31/8) per år, till förvaltningschef och kvalitetstrateg i samband med terminsavstämning och läsårsavstämning.
- Sammanställning och analys av åtgärder används som underlag för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och identifiera nya eller ej tillgodosedda behov. Sammanställningen är underlag i enheternas systematiska kvalitetsarbete.

#### **Förvaltningschef ansvarar för att:**

- Det finns rutin och blankett (e-tjänst) för klagomål.
- Säkerställer att klagomålshanteringen är ändamålsenligt och att rutinen följs.
- Information om hur det går till att lämna klagomål finns på kommunens hemsida.
- Informationen utformas så att den är tillgänglig för personer med olika funktionsnedsättningar.
- Informationen är tillgänglig på andra språk som finns representerade i verksamheterna.
- Informationen utformas så att det tydligt framgår att klagomål ska kunna lämnas på olika sätt t ex genom e-tjänst, på annat skriftligt sätt eller via samtal med personal.

<b>LJUSDALS</b>  <b>KOMMUN</b>	<b>Dokumenttyp</b> Rutin	<b>Dokumentnummer</b> Id: xxxxx	<b>Upprättad</b> 2021-03-17	<b>Sida</b> 6 (6)
	<b>Upprättad av</b> Utbildningsförvaltningen Anna Wikstrand Kvalitetsstrateg	<b>Fastställd av</b> Utbildningsförvaltningen Carina Bryngelsson Förvaltningschef	<b>Senast reviderad</b>	

- Inkomna klagomål som rör specifik enhet skickas vidare till enheten för diarieföring, svar och åtgärdande. Klagomål av övergripande karaktär dokumenteras och diarieförs på förvaltningen.
- Klagomål som berör enskildas personliga förhållanden omfattas av regler om sekretess och tystnadsplikt (GDPR).
- Sekretessprövning görs när handlingar begärs ut av allmänheten för att skydda känsliga uppgifter och individers personliga integritet (inklusive uppgifter om enskild personal).
- De Klagomål som inkommit sammanställs på ett samordnat och systematiskt sätt och att de analyseras och används i utveckling och förbättring.
- Sammanställningen omfattar klagomål, vidtagna åtgärder och uppföljning av resultatet, samt att uppgifterna i sammanställningen är avidentifierade.
- Sammanställning och analys av åtgärder och resultat används som underlag för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och identifiera nya eller ej tillgodosedda behov. Sammanställningen används i det systematiska kvalitetsarbetet.
- Rapportera förekomsten av klagomål inom utbildningsnämndens verksamhetsområde till nämnden minst två gånger per år i samband med terminsrapport och läsårsrapport (februari och september).

Kontaktuppgifter Adress: Ljusdals kommun, 827 80 Ljusdal

E-postadress: [kommun@ljusdal.se](mailto:kommun@ljusdal.se)

Telefon växel: 0651-180 00

[www.ljusdal.se](http://www.ljusdal.se)