

Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål vid Stockholms stads utbildningsnämnd

Förutsättningar

Tillämpning

Dessa rutiner ska vara styrande för utbildningsnämndens hantering av klagomål och synpunkter som avser nämndens verksamhet samt verksamhet som nämnden har upphandlat.

Huvudmän för fristående skolor, fritidshem, förskolor och annan pedagogisk omsorg ska enligt skollagen ha egna rutiner för hantering av klagomål. Stockholms stad har tillsynsansvaret för fristående fritidshem, förskolor och annan pedagogisk omsorg. Skolinspektionen har tillsynsansvaret för fristående skolor. Stockholms stad har särskilda rutiner för hur utbildningsnämnden ska hantera uppgifter som kan föranleda åtgärder gentemot fristående fritidshem, förskola eller annan pedagogisk omsorg.

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 som kräver en aktiv åtgärd.

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.

Rättslig grund

Frågor kring klagomål inom utbildningsförvaltningens verksamhet regleras framförallt av skollagen och stadens program för kvalitetsutveckling som har fastställts av kommunfullmäktige.

Av 4 kap. 7 § skollagen (2010:800) framgår bland annat att om det genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas. I 4 kap 8 § skollagen anges att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot

utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt så att de blir kända för målgrupperna.

Rutinerna ska tydligt ange den interna ansvarsfördelningen. Rutinerna ska rikta sig såväl till den interna organisationen som till barn, elever, vårdnadshavare samt övriga. Enligt förarbetena till skollagen ska klagomål i första hand lämnas till rektorn på respektive skolenhet. Klagomål som inte kan hanteras på skolenheten ska överlämnas till central förvaltning. Klagomål på huvudmannen som avser övergripande frågor med mera bör komma direkt till huvudmannen.

I kvalitetsprogrammet anges att alla verksamheter i staden ska ha ett system för att hantera synpunkter och klagomål. Enligt programmet stärker det medborgarperspektivet i verksamheterna. Enligt programmet ska det vara enkelt för stadens invånare och brukare att framföra sina synpunkter och klagomål. Därför är det viktigt att informera stockholmarna om deras möjlighet att lämna synpunkter. Stockholmarnas synpunkter är värdefulla för staden och det är viktigt att verksamheterna åtgärdar de klagomål som kommer in. Enligt programmet är det angeläget att verksamheterna på ett strukturerat sätt tar tillvara de synpunkter som kommer in och använder dem i sitt dagliga arbete. Av programmet framgår det att varje nämnd och styrelse ansvarar för att följa upp synpunkter och klagomål från stockholmarna.

Bemötande och syfte

De som kontakter nämndens verksamheter med synpunkter och klagomål ska bemötas på ett korrekt, begripligt och likvärdigt sätt.

Hanteringen av klagomål och synpunkter bör vara så enkel som möjligt såväl för dem som önskar framföra klagomål eller synpunkter på nämndens verksamheter som för förvaltningens handläggare. Rutinerna ska vara kända och förankrade hos medarbetarna inom förvaltningen.

Uppföljning och lärande

Erfarenheterna från hanteringen av synpunkter och klagomål är en del i kvalitetssystemet och ska vara ett underlag för att utveckla nämndens verksamhet och säkra ett gott bemötande av brukare och allmänhet. Det är därför viktigt att hanteringen och dokumentationen av synpunkter och klagomål görs på ett systematiskt sätt och att erfarenheterna sprids och kommuniceras.

På varje avdelning inom central förvaltning ska det finnas en utsedd ansvarig handläggare som dokumenterar och sammanställer inkomna synpunkter och klagomål och redovisar dessa till utbildningsnämnden i tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Dessa handläggare inom de berörda avdelningarna ansvarar också för att sammanställa inkomna synpunkter och klagomål från stadens skolenheter. Redovisningen analyseras och används som underlag i nämndens förbättringsarbete.

Ansvariga handläggare inom central förvaltning ska träffas regelbundet för att utbyta erfarenheter och diskutera förbättringsinsatser. För att samordna dessa handläggare ska det inom central förvaltning finnas en samordnare. Samordnaren har därtill ansvar för att se till att rutiner och blanketter hålls uppdaterade.

Rutiner

Dessa gemensamma rutiner syftar till att säkerställa att synpunkter och klagomål hanteras på ett effektivt och rättssäkert sätt.

Utifrån nämndens gemensamma rutiner ska varje avdelning och skolenhet upprätta egna interna rutiner för hantering av synpunkter och klagomål om så behövs.

Ansvarsfördelning

Utgångspunkten ska vara att synpunkter och klagomål hamnar i rätt instans och inte skickas runt inom förvaltningen.

Huvudregeln är att klagomål och synpunkter i första hand ska hanteras på den aktuella skolenheten.

Klagomål som inte kan hanteras på skolenheten ska överlämnas till central förvaltning. Klagomål och synpunkter kan också komma in till central förvaltning utan att ha hanterats på skolenheten. För sådana klagomål ska först bedömas om de ska överlämnas till eventuell berörd skolenhet eller om de ska hanteras inom central förvaltning. Klagomål och synpunkter kan också komma till förvaltningen via stadens Kontaktcenter.

Klagomål och synpunkter som kommit in till central förvaltning ska fördelas till den avdelning där klagomålet hör hemma eller som det har störst beröringsgrad mot.

Mottagande och återkoppling av synpunkter och klagomål
Synpunkter och klagomål kan framföras både muntligt och skriftligt på olika sätt. Nämnden eftersträvar dock att merparten synpunkter

och klagomål som ska till central förvaltning ska komma via stadens webbplats. Samtliga inkomna klagomål ska dokumenteras.

På varje avdelning inom förvaltningen ska det finnas minst en handläggare som har ansvaret för att klagomål och synpunkter hanteras enligt dessa rutiner. Dessa handläggare ska vara kända och kontaktuppgifter till dem ska finnas lättillgängliga.

Om ett ärende som gäller synpunkter eller klagomål kommer till registrator eller annan medarbetare än den som har särskilt ansvar för sådana ärenden överlämnas ärendet till den ansvarige handläggaren, som tar kontakt med den person som inkommit med synpunkten eller klagomålet.

Om synpunkten/klagomålet inte gäller nämndens verksamhet sänds det av förvaltningen (registrator eller handläggare) vidare till rätt instans. Är det oklart vilken instans eller myndighet personen vill vända sig till bör registrator eller ansvarig handläggare försöka ta reda på vad personen vill uppnå med sin skrivelse/klagomål. Den klagande bör informeras om vilken den rätta instansen eller myndigheten är samt om att synpunkten/klagomålet sänds till den rätta instansen.

Klagomål mot enskilda anställda ska alltid endast hanteras av ansvarig chef.

Handläggning

Efter mottagande av ett klagomål ska mottagande enhet/avdelning bekräfta att den har mottagit klagomålet. Detta ska ske skyndsamt.

Handläggning av klagomål bör som huvudregel hanteras skyndsamt.

När ett klagomål kommer till ansvarig handläggare görs en första bedömning av ärendets beskaffenhet. Finns anledning att gå vidare med ärendet ska information inhämtas från aktuell skolenhet eller avdelning samt eventuell kompletterade information från anmälaren. Om det är uppenbart att klagomålet inte kommer att föranleda någon åtgärd kan handläggaren avsluta ärendet. När all relevant information har inhämtats ska en bedömning genomföras av ärendet.

Bedömningen ska resultera i en rekommendation/beslut för skolenheten eller till andra berörda chefer.

Rekommendationen/beslutet ska innehålla följande:

- besked om vilken åtgärd synpunkt/klagomålet kommer att föranleda.
- information om när åtgärden beräknas vara slutförd.

För det fall att ingen åtgärd kommer att vidtas ska orsaken till det anges.

Alla avslutade ärenden ska kommuniceras med anmälaren och berörd skolenhet, chef och eventuell upphandlad utförare.

Ansvar för uppföljning av rekommendation/beslut som fattas av central förvaltningen ligger på respektive avdelning. Ansvar för uppföljning av rekommendation/beslut som fattas på skolenhet ligger hos rektor.

Upplysning ska lämnas om till vilken instans ärendet kan överklagas om det är möjligt att överklaga.

Diarieföring

Inkomna synpunkter ska omhändertas och diarieföras. Detta bör ske senast påföljande dag. Handlingar som kommer direkt till registraturen ska diarieföras för att därefter skickas till aktuell avdelning/skolenhet för hantering. Skolenheterna har ansvar för att direkt diarieföra de klagomål som kommer in till skolan.

När synpunkter och klagomål - muntligt eller skriftligt - inkommer direkt till medarbetare eller ansvarig handläggare ansvarar handläggaren för att få ett diarienummer av registrator.

Efter avslutad hantering ansvarar handläggaren för att synpunkten eller klagomålet tillsammans med originalsvar sänds till registraturen. Samma diarienummer ska följa all dokumentation som gäller ärendet genom hela handläggningen.