

Titel: Klagomålshantering gymnasium, vuxenutbildning och SFI

Id nr: 6:9
Version: 1.0Typ: Riktlinje
Fastställd: KS 2013-01-29, § 24Giltighetstid: Tills vidare
Uppdateras:

Riktlinjer för klagomålshantering inom gymnasieskolan, gymnasiesärskolan, kommunal vuxenutbildning, särskild utbildning för vuxna och utbildning i svenska för invandrare

Innehållsförteckning

1. Bakgrund
2. Mottagande, registrering och bedömning av inkomna ärenden
3. Alternativa processer för hantering av inkomna ärenden

1. Bakgrund

Klagomål, synpunkter och förslag ska kunna riktas mot alla delar av skolverksamheten inom kommunstyrelsens ansvarsområde. Det kan gälla klagomål, synpunkter och förslag mot den verksamhet som utför tjänster men också kring ett ärendes handläggning. Oavsett vad klagomålen, synpunkterna eller förslagen handlar om ska de tas tillvara och användas i verksamhetsutvecklingen.

2. Mottagande, registrering och bedömning av inkomna ärenden

Vad klagomål, synpunkter eller förslag kan handla om

- Bemötande – positiva eller negativa upplevelser
- Tillgänglighet – telefontider, besökstider, nåbarhet, öppettider etc.
- Information – skriftlig eller muntlig
- Handläggning – tidsåtgång, samarbete etc.
- Tjänster – omfattning, utförande, punktlighet
- Verksamhet – organisation, rutiner, resurser
- Inflytande, delaktighet
- Samverkan – internt eller med andra
- Annat

Id nr: 6:9

Olika sätt att lämna klagomål, synpunkter eller förslag

Klagomål, synpunkter eller förslag ska kunna lämnas både muntligt och skriftligt. Om de lämnas muntligt ska de överföras till den blankett som finns för klagomål, synpunkter och förslag. Klagomål ska kunna framföras till kvinnor och män som arbetar i verksamheten. Den som mottagit klagomålet, synpunkten eller förslaget har ansvar att föra det vidare så att det kan hanteras i enlighet med rutinerna. Den klagande kvinnan, mannen, flickan eller pojken kan även själv fylla i blanketten eller be någon annan om hjälp.

Blanketten finns tillgänglig på expeditionen på Hjalmar Strömerskolan eller via skolans hemsida, www.hjalmar.nu. Det är även möjligt att nå blanketten via kommunens hemsida, www.stromsund.se. Om den klagande vill ringa för att lämna klagomål, synpunkter eller förslag noteras dessa på blanketten.

Registrering

Alla inkomna klagomål och synpunkter registreras. Ärendet ges ett löpnummer. Det som ska registreras är

- När ärendet inkom
- Vad klagomålet rör t.ex. bemötande, utförande av tjänster
- Vem som hanterar klagomålet
- När ärendet är avslutat

Bedömning

En bedömning görs av några nyckelpersoner om klagomålet eller synpunkten ska hanteras enligt andra regler, t.ex. om det rör ett beslut som är möjligt att överklaga eller om det rör bestämmelser som är reglerade i lagstiftningen. En checklista för bedömningsfasen upprättas.

Överklaga beslut

Vissa beslut som tagits av kommunstyrelsen eller av tjänsteman är möjliga att överklaga av den som beslutet berör. Den som fattat beslutet ska informera om rätten att överklaga och vem som prövar överklagandet.

Besked till den klagande

Den kvinna eller man, flicka eller pojke som framfört klagomål eller synpunkter får efter bedömningen besked om vem som hanterar ärendet.

Id nr: 6:9

3. Alternativa processer för hantering av inkomna ärenden

A. Ingen åtgärd

Det kan t.ex. gälla ärenden som ligger utanför kommunens ansvarsområde eller något som skolan redan uppmärksammat och arbetar med. Den kvinna eller man, flicka eller pojke som lämnat klagomålet eller synpunkten ska ändå få en skriftlig bekräftelse på att klagomålet eller synpunkten tagits tillvara.

Avregistrering

Den som hanterat ärendet lämnar kopia på avslutat ärende för registrering.

B. Hantering inom och av verksamheten

Informera verksamheten

Den verksamhet som berörs tar del av det inkomna klagomålet.

Rättelse

Den som är ansvarig för den verksamhet som klagomålet rör undersöker vad som inträffat och vad som kan göras för att förklara, rätta till eller gottgöra.

De åtgärder som vidtagits dokumenteras.

Återföring till arbetsledning

Den som är ansvarig för verksamheten gör en återföring av ärendet till sin arbetsledning.

Besked till klagande

Den kvinna eller man, flicka eller pojke som framfört klagomålet får besked om vilka åtgärder som vidtagits eller kommer att vidtas om inte detta redan skett.

Avregistrering

Den som hanterat ärendet lämnar kopia på avslutat ärende för registrering.

Titel: Klagomålshantering gymnasium, vuxenutbildning och SFI

Id nr: 6:9

C. Hantering i kvalitetsutvecklande möte

Infordrande av skriftlig dokumentation

Rektor eller annan utsedd person begär in kopia av utredningar, anteckningar eller annan skriftlig dokumentation i ärendet.

Yttrande från verksamhet eller personal

Den verksamhet eller personal som klagomålet riktas mot får tillfälle att yttra sig skriftligt över klagomålet.

Kvalitetsutvecklande möte

Rektor eller annan utsedd skolledare avgör vilka kompetenser som bör vara närvarande vid det kvalitetsutvecklande mötet/mötena.

Syftet med dessa möten är att utveckla inom verksamheten.

Klagomål ska betraktas som värdefulla synpunkter på vår verksamhet. I det kvalitetsutvecklande mötet ska utredas om ärendet hade kunnat hanteras på annat sätt för att undvika klagomål i framtiden. Genom att personer med olika kompetenser och erfarenheter deltar i mötet sker ett gemensamt lärande om vad som kan förbättras och hur det kan ske.

Representation

Klagomål kan riktas mot alla delar i verksamheten. Det är därför nödvändigt att det finns flexibilitet i sammansättningen av det kvalitetsutvecklande mötet.

Utifrån varje ärendes art gör rektor eller annan utsedd skolledare en avvägning av vilka personer som ska vara med på mötet.

Det kvalitetsutvecklande mötet leds av rektor eller annan utsedd skolledare.

Rektor eller annan utsedd skolledare utser lämplig person att sammanställa inkommet material och avidentifiera ärendet.

Bedömning/yttrande

Mötet sammanfattar sina synpunkter och eventuella förslag till åtgärder genom bedömning/yttrande. Rektor eller annan utsedd skolledare dokumenterar synpunkterna.

Titel: Klagomålshantering gymnasium, vuxenutbildning och SFI

Id nr: 6:9

Redovisning i kommunstyrelsen och återföring till verksamhet/personal och klagande

Förvaltningschefen ansvarar för att kommunstyrelsen får ta del av ärendet och bedömning/yttrande från det kvalitetsutvecklande mötet.

Bedömning/yttrande återförs till berörda verksamheter/personer samt till den klagande.

Avregistrering

Den som hanterat ärendet lämnar kopia på avslutat ärende för registrering.