



JÄRFÄLLA KOMMUN

Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål

Barn- och ungdomsförvaltningen

Rapportnr: Bun 2016/85
Februari 2016



1. INLEDNING

Dessa rutiner gäller all verksamhet inom barn- och ungdomsförvaltningens verksamhetsområden, det vill säga öppna förskolan, pedagogisk omsorg, förskola, grundskola och grundsärskola. Både barn, elever och föräldrar kan lämna en synpunkt eller ett klagomål. Med ”synpunkt” avses ett vidare begrepp än klagomål och inkluderar även beröm eller förslag.

Genom synpunkter och klagomål kan brister och förbättringsmöjligheter uppmärksammas och åtgärdas. Barn- och ungdomsförvaltningen i Järfälla ser därför klagomålsrutiner som en viktig del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.

2. SKOLLAGENS BESTÄMMELSER OM KLAGOMÅLSHANTERING

Enligt 4 kap. 7-8 §§ skollagen ska alla huvudmän ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Om handläggningen av ett klagomål visar att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas för att komma till rätta med bristerna.

Det är upp till varje huvudman att själv utforma rutinerna samt bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras. Huvudmannen ska vidare informera barn, elever och föräldrar om rutinerna så att de vet hur de ska gå tillväga för att lämna en synpunkt eller klagomål.

3. FÖRHÅLLNINGSSÄTT

Klagomål och synpunkter ska alltid tas på allvar och hanteras skyndsamt. Samtliga medarbetares förhållningssätt ska präglas av:

- En positiv, öppen, ärlig och serviceinriktad attityd.
- Information som skapar realistiska förväntningar.
- Klagomål och synpunkter välkomnas, både muntliga och skriftliga.
- Klagomål och synpunkter ger möjlighet till förbättringar.
- Skyndsamt återkoppling med en bekräftelse om att klagomålet eller synpunkter tagits emot.

4. RUTINER PÅ RESPEKTIVE ENHET

Samtliga enheter ska informera om följande gång för klagomålshantering:

- Synpunkter och klagomål som rör den dagliga verksamheten ska i första hand tas emot och hanteras av berörd personal.
- I andra hand hanteras synpunkter och klagomål av rektor eller förskolechefen. Detta gäller exempelvis om en förälder av någon anledning inte vill eller kan vända sig till direkt till personalen eller om ämnet är av den karaktären att den bör behandlas på ledningsnivå.
- På kommunala för- och grundskolor är det kommunen som är huvudman. Till barn- och ungdomsförvaltningen på Järfälla kommun kan klagomålslämnare vända sig om det gäller övergripande frågor som rektorn eller förskolechefen



inte kan svara på. Hit kan en klagomålslämnare också vända sig om denne vill gå vidare med sitt klagomål efter att ha vidtalat rektor eller förskolechef.

5. VAD BÖR SYNPUNKTEN ELLER KLAGOMÅLET INNEHÅLLA

En synpunkt eller ett klagomål bör innehålla:

- Namn och kontaktuppgifter
- Uppgift om vilken verksamhet som synpunkten eller klagomålet gäller
- Kortfattad beskrivning av synpunkten eller klagomålet

Det går bra att vara anonym när man lämnar en synpunkt eller klagomål, men för att få svar krävs att kontaktuppgifter fylls i.

6. WEBBFORMULÄR

Klagomål eller synpunkter riktade till barn- och ungdomsförvaltningen kan lämnas skriftligt via ett anpassat webbformulär som finns på kommunens hemsida:

[Missnöjd? - Järfälla kommun](#)

7. DOKUMENTATION OCH UPPFÖLJNING

Alla inkomna klagomål och synpunkter registreras och blir en allmän handling. Det innebär att andra kan ta del av klagomålet. I vissa fall kan uppgifter i en allmän handling sekretessbeläggas.

Samtliga synpunkter och klagomål följs upp och i de fall brister identifieras ska nödvändiga åtgärder vidtas för att komma till rätta med bristerna. Grundprincipen är att synpunkten eller klagomålet ska hanteras så nära berörd verksamhet som möjligt.

Barn- och ungdomsförvaltningen strävar efter att återkoppla till uppgiftslämnaren om den fortsatta hanteringen av synpunkten eller klagomålet inom två arbetsdagar.

8. KLAGOMÅL MOT FRISTÅENDE VERKSAMHETER

Klagomål mot en fristående verksamhet ska lämnas till huvudmannen för den verksamheten. Huvudmannen för den fristående verksamheten har på samma sätt som en kommunal huvudman ett ansvar för att ta emot och utreda klagomål.