|  |  |
| --- | --- |
| Skolverket |  |

# Checklista klagomålshantering för huvudman, rektor, lärare och övrig skolpersonal

Denna checklista kan användas för att säkerställa att huvudmannen uppfyller det ansvar för klagomålshantering som framgår av 4 kap. 8 § skollagen.

Läs igenom påståendena nedan och ta ställning till hur väl de olika påståendena stämmer överens med er klagomålshantering på huvudmanna- och skolenhets­nivå. Notera gärna om det finns områden som ni behöver arbeta mer med.

## Huvudman, rektor, lärare och övrig skolpersonal

Våra rutiner för klagomålshantering främjar dialog och samverkan mellan huvudmanna- och skolenhetsnivå samt ger stöd kring vad som behöver utredas, vem som utreder vad och hur arbetsgången ser ut.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

## Huvudman

Vi har utarbetat tydliga rutiner för hantering av klagomål på huvudmannanivå.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Våra rutiner för klagomålshantering syftar till att rektor, lärare och övrig skolpersonal ska känna sig trygga i att avgöra vilka klagomål som kan hanteras genom ett enkelt svar eller en förklaring på skolenheten och vilka klagomål som behöver utredas i samråd med huvudmannen alternativt enbart av huvudmannen.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Av våra rutiner för klagomålshantering framgår möjliga kontaktvägar samt att klagomål kan lämnas både muntligt och skriftligt.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Av våra rutiner för klagomålshantering framgår att den som har lämnat ett klagomål ska få en bekräftelse på att klagomålet har tagits emot och att den som har klagat kan förvänta sig återkoppling.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Av våra rutiner för klagomålshantering framgår hur handläggning av klagomål ska hanteras. Det handlar exempelvis om roll-och ansvarsfördelning vid handläggning av klagomål, hur eventuell utredning, dokumentation och återkoppling av klagomål ska gå till.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Av våra rutiner för klagomålshantering framgår hur handläggning av anmälningsärenden från myndigheter ska hanteras. Det handlar exempelvis om roll-och ansvarsfördelning vid handläggning av anmälningsärenden, hur utredning, dokumentation och återkoppling av anmälningsärenden ska gå till.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Av våra rutiner för klagomålshantering framgår hur sammanställning och uppföljning av klagomål ska gå till för att klagomålen sedan ska kunna omhändertas i det fortlöpande systematiska kvalitetsarbetet i hela styrkedjan.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

## Rektor, lärare och övrig skolpersonal

Vi har diskuterat klagomålshantering på skolenheten och har en samsyn om vad som är ett klagomål och hur klagomål ska hanteras.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Huvudmannens rutiner för klagomålshantering är förankrade hos skolenhetens personal och relevanta delar kommuniceras regelbundet till vårdnadshavare och elever.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Vi känner oss trygga i att avgöra vilka klagomål som kan hanteras genom ett enkelt svar eller en förklaring på skolenheten och vilka klagomål som behöver utredas i samråd med huvudmannen alternativt enbart av huvudmannen.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Vårdnadshavare och elever känner till att klagomål kan lämnas både muntligt och skriftligt.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Vårdnadshavare och elever vet vem/vilka de kan vända sig till för att lämna klagomål.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |

Vi samlar in inkomna klagomål och analyserar dessa inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.

[ ]  Stämmer

[ ]  Stämmer delvis

[ ]  Stämmer inte

|  |
| --- |
| Egna anteckningar |
| Klicka eller tryck här för skriva egna anteckningar. |