



Information till personal inom Utbildningsförvaltningen samt alla utförare som har avtal med barn- och ungdomsnämnden eller bildningsnämnden.

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål

Linköpings kommun har ett positivt förhållningssätt till synpunkter och klagomål och ser dem som en hjälp att förbättra och utveckla verksamheten.

Det är viktigt att alla som arbetar inom Utbildningsförvaltningen bemöter dem som har synpunkter och klagomål på ett professionellt sätt. Vårt mål är att handlägga synpunkter och klagomål så snabbt som möjligt och att rätta till fel som kan ha uppstått.

Definition av synpunkter och klagomål

Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från barn, elever, föräldrar och andra intressenter. Som medarbetare inom

Utbildningsförvaltningen i Linköpings kommun är det till dig barn/elever/föräldrar och anhöriga oftast vänder sig med synpunkter och klagomål. I skollagen ställs krav på ett systematiskt kvalitetsarbete och att det finns ledningssystem som säkerställer kvaliteten i verksamheten.

Ledningssystemet ska också säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från t.ex. myndigheter och organisationer för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten, och för att identifiera nya eller ej tillgodosedda behov.

Linköpings kommun vill

- Underlätta för den enskilde att komma med synpunkter och klagomål.
- Förbättra medborgarnas möjligheter att påverka kommunens verksamheter.
- Ge verksamheterna möjligheter att rätta till felaktigheter och brister.

Synpunkter och klagomål kan framföras på olika sätt, men ska hanteras lika

- En person pratar direkt med dig om synpunkter och klagomål.
- En person framför synpunkter eller klagomål via mail eller sms.
- Synpunkter och klagomål lämnas in på broschyr "Välkommen att tycka till om förskola och utbildning!".
- Synpunkter och klagomål kommer in via brev.
- Synpunkter och klagomål kommer in via www.linkoping.se

Rutin för synpunkter och klagomål

- Synpunkter och klagomål ska i första hand lämnas till berörd verksamhet och ansvarig chef/rektor. Synpunkterna och klagomålen som lämnats

muntligen dokumenteras av ansvarig chef/rektor och diarieförs i enlighet med offentlighetsprincipen.

- Synpunkter och klagomål som kommer in till Utbildningsförvaltningen via linkoping.se, via brev eller via broschyr ska ankomststämplas och diarieförs av registrator i enlighet med offentlighetsprincipen.
- Ansvarig chef/rektor ansvarar för att synpunkterna och klagomålen analyseras och åtgärdas så snart som möjligt.
- Chefen/rektorn ansvarar för att den som framfört synpunkter/klagomål får återkoppling inom 7 dagar, förutsatt att personen lämnat namn, telefonnummer och/eller e-postadress.
- Vidtagna åtgärder och återkoppling till den som lämnat klagomålet ska dokumenteras.
- Utförare som har avtal med barn- och ungdomsnämnden eller bildningsnämnden, ska sammanställa alla inkomna synpunkter/klagomål och vidtagna åtgärder. Sammanställningen skickas en gång per år till utbildningskontoret.
- Ansvariga inom utbildningskontoret sammanställer och analyserar en gång per år alla inkomna synpunkter och klagomål. Resultatet delges ansvariga nämnder och används som, underlag i nämndernas uppföljnings-, planerings- och utvecklingsarbete.

Vilka frågor ska inte hanteras som synpunkter och klagomål?

- Hantering av synpunkter/klagomål får inte blandas samman med de möjligheter som finns att överklaga ett beslut. Om ett beslut kan överklagas ska den enskilde alltid delges information om denna möjlighet och vid behov erbjudas hjälp att överklaga.

Hur bemöter vi personer som inte är nöjda med svar och vidtagen åtgärd?

- Ansvarig chef/rektor ansvarar för fortsatta kontakter med den person som framfört synpunkt och/eller klagomål och som inte är nöjd med svar eller vidtagna åtgärder.
- Om den som klagat inte är nöjd med chefens/rektorns svar eller vidtagna åtgärder ska chefen/rektorn vara behjälplig i kontakt med närmast överordnad chef.

Om du har frågor kan du alltid vända dig till

Utbildningskontoret

Telefon 013 - 26 38 00

E-post: utbildningsforvaltningen@linkoping.se

Mer information finns på <http://www.linkoping.se/forskola-och-utbildning/>

Foldern "Välkommen att tycka till om förskola och utbildning!" finns tillgänglig på kommunens hemsida <http://www.linkoping.se/forskola-och-utbildning/synpunkter-och-klagomal/>