

ASKERSUNDS KOMMUN	STYRDOKUMENT
Dokument Rutin för klagomålshantering, barn- och utbildning	Beslutat av Barn- och utbildningsnämnden
Beslut BOU § 19 2012-04-11	Giltighetstid 2012-04-11 -

Rutin för att lämna klagomål:

På kommunens hemsida finns en blankett för att lämna synpunkter, klagomål och förslag. Där finns också information om klagomålshantering. Blanketten kan antingen fyllas i direkt på sidan eller laddas ner och skickas/lämnas på annat sätt. Information och blankett finns också på förskolornas, fritidshemmens och skolornas föräldraanslagstavlor. Se bilaga 1.

Rutin för mottagande av klagomål:

Klagomål ska handläggas av förskolechef/rektor på den enhet som det riktas mot. Den som tar emot klagomålet ansvarar för att det framförs till rätt person utan fördröjning. Om klagomålet avser förskolechefs/rektors hantering av en fråga, eller en fråga av övergripande karaktär, vänder man sig till förvaltningschef.

Klagomål som kommer in till kommunen via web, eller post tas emot och registreras på kommunens administrativa avdelning. Administrativa enheten vidarebefordrar klagomålet till förvaltningschef som i förekommande fall sänder det vidare till respektive förskolechef/rektor/utvecklingsledare för utredning.

Om klagomålen lämnas direkt på enheten ansvarar den person som tar emot klagomålet för att kopia sänds till registrator.

Klagomål som tas emot muntligt, personligen / eller via telefon dokumenteras på blanketten för tjänsteanteckning, Kopia sänds till registrator/nämndsekreterare.

Rutin för att utreda klagomål:

Ansvarsfördelning:

Ärenden utreds och besvaras av ansvarig tjänsteman. Frågor som berör verksamheten inom enskild enhet handläggs av förskolechef / rektor. Frågor av övergripande karaktär handläggs av förvaltningschef eller utvecklingsledare (efter beslut av förvaltningschef).

Arbetsgång vid utredning av klagomål:

<p>Tänk på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ta alla klagomål på allvar. • Varje ärende ska behandlas med respekt. • Ta hand om klagomålen snabbt. • Gå inte i försvarsställning • Be om ursäkt. • Förklara om du kan, vad som blev fel. • Försök se till att det inte upprepas. • Ställ om möjligt saker till rätta. • Påminn om blanketten för synpunkter, klagomål och förslag och uppmuntra till användning. Om det behövs, hjälp till att fylla i blanketten. • Uppmuntra till personligt möte med den klagomålet berör. 	<p>Ärendets gång/checklista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ta emot ärendet. Kontrollera att det är registrerat/ skicka kopia för registrering. • Se till att ärendet hamnar hos behörig person¹ för utredning/åtgärd. • Du som utreder – dokumentera! • Ta beslut om ev. omedelbara åtgärder. • Dokumentera resultaten av undersökningar och beslut. (tjänsteanteckning) • Informera berörda. • Genomför ev. åtgärd. • Besvara klagomålet/synpunkten/förslaget inom 5 arbetsdagar.² Skicka kopia till administrativa avdelningen för registrering.³ • Dokumentera uppföljning/förbättring. • Administrativa avdelningen sammanställer klagomål och svar. Dessa rapporteras årligen till barn- och utbildningsnämnden.
--	--

1 Ärenden som tas emot i verksamheten sänds till förskolechef/rektor om ärendet berör enskild verksamhet, övergripande ärenden/klagomål på förskolechef/rektor sänds till förvaltningschef. Registrator skickar alla inkomna ärenden till förvaltningschef för bedömning.

2 Om ärendet kräver längre tid för utredning, meddelas den som lämnat in ärendet att det kommit in, vem som är handläggare och beräknad tidpunkt för svar.

3 Om klagomålet besvaras muntligt, gör en tjänsteckning, skicka en kopia till administrativa avdelningen för registrering.

Information till vårdnadshavare och elever om att klagomål kan lämnas.

Rektor/förskolechef ansvarar för att vårdnadshavare och elever informeras om att och hur klagomål på verksamheten kan lämnas. Vårdnadshavare till skolbarn informeras vid skolstart i samband med föräldramöte samt i läsårets första veckobrev. Elever informeras vid läsårsstart.

Vårdnadshavare till förskolebarn informeras i samband med inskolningen i förskolan.

Information finns också på kommunens och förvaltningens hemsida, samt på enheternas föräldraanslagstavlor, samt på anslagstavlan i öppna förskolan.

Bilagor:

Blankett för synpunkter, klagomål och förslag.

Så här hanterar vi inkomna synpunkter, klagomål och förslag.



Datum:

Synpunkter, klagomål och förslag

Mina synpunkter avser: Beröm Klagomål Förslag

Mina synpunkter gäller följande förvaltning:

- Barn- och utbildning
- Kommunledning
- Kultur och fritid
- Social
- Tekniska
- Vet inte / jag är osäker

Synpunkterna avser:

- Utförd tjänst
- Delaktighet/inflytande
- Innemiljö
- Bemötande
- Information
- Utemiljö
- Handläggningstid
- Tillgänglighet
- Annat

Beskrivning av det som hänt:

--

Förslag på åtgärd:

--

Jag/vi som lämnar synpunkterna är:

Namn		
Adress	Postnummer	Ort
E-post	Telefon	

Så här hanterar vi inkomna synpunkter, klagomål och förslag.

I Askersunds kommun ser vi synpunkter och klagomål som ett gyllene tillfälle till förbättringar av våra verksamheter.

Vi behöver dina synpunkter/klagomål för att:

- stärka ditt inflytandet
- utöka dialogen med dig
- underlätta för oss att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i våra verksamheter
- öka trovärdigheten och legitimiteten för kommunens verksamheter genom att visa på att vi tar dina synpunkter på allvar samt
- öka upplevelsen av kvalitet i våra verksamheter

Vem framför jag mina synpunkter/klagomål/förslag till?

Vänd dig i första hand till den person, enhet eller avdelning där synpunkten/klagomålet/förslaget hör hemma. Vänd dig i första hand till den person du haft kontakt med tidigare. Om det inte löser problemen, eller om kontakten upplevs som för känslig, är nästa instans att vända sig till berörd arbetsledare/chef.

Måste jag skriva?

Det underlättar om du skriver. Använd dig gärna av vårt webbformulär som du finner på vår hemsida. Det finns också en blankett som du kan skriva ut.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom fem arbetsdagar skall du få ett svar. Ibland kan ditt ärende vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer tid än fem arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

Vad händer med det jag skrivit?

Alla skriftliga synpunkter/klagomål/förslag som kommit in sammanställs inom kommunen.

Vem kan läsa det jag skrivit?

I princip vem som helst. Det är viktigt att känna till att allt som du skriver till kommunen är allmän handling och nästan alla är offentligt. I undantagsfall kan handlingen eller delar av den sekretessbeläggas.

Kan jag vara anonym?

Ja, men då kan du inte få något svar.