# **Inledning och orsak till blanketten**

# **Skollagen kap 4 Huvudmannens klagomålshantering**

# 8 §   Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

# Rapportering av klagomål mot utbildningen mottagen, framförd och bekräftad enligt nedan.

# Rapportering av klagomål mot utbildningen mottagen och bekräftad av:

Namn:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Befattning i utbildningen: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Rapportering av klagomål mot utbildningen framförd av:

Namn:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Framförarens anknytning till utbildningen: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***OBS! Oönskad händelse, Tillbud eller Olycka se utbildningens arbetsmiljöhandbok och Blankett 09.1.***

| Beskrivning av händelsen/situationen |
| --- |
| I vilket arbetsmoment? |
| Tidpunkt och plats? |
| Vad vet mottagare och anmälare om orsaken klagomålet? |
| Förslag på åtgärder för att förebygga denna typ av händelse. |

# Utredning av klagomålet

Genomförd av:

Namn:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Namn:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| Resultat av utredning | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Vilka åtgärder behöver vidtas omedelbart? | | | |
| Åtgärder | Vem ansvarar? | När klart? | Uppföljning |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Vilka åtgärder behöver vidtas för att klagomålet inte skall uppstå igen? (mer långsiktiga åtgärder) | | | |
| Åtgärder\* | Vem ansvarar? | När klart? | Uppföljning |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Behandlat av Vd □ Nej □ Ja Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Behandlat av styrelsen □ Nej □ Ja Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| Underskrift av Vd eller styrelse | Datum |
| --- | --- |

Bilagor från utredning, åtgärder, behandling **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\*Skollagen kap 4  Åtgärder

7 §   Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

# Återkoppling till den som framfört klagomålet.

Återkopplingen genomförd av:

Namn:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Befattning i utbildningen: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Återkoppling mottagen av framföraren:

Namn:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| Synpunkter avseende återkopplingen från framföraren: |
| --- |

Överlämnad till Vd för vidare behandling enligt principen:

Rapportering – Undersökning – Riskbedömning - Vidta åtgärder - Ta fram handlingsplan - Årlig uppföljning av inkomna klagomål på systemnivå.

Överlämnad av:

Namn:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Befattning i utbildningen: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Mottagen av Vd (ej om Vd är överlämnare):

Namn:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Rutin för klagomålshantering

Särskild rutin, enligt ISO standard för kvalitetssystem för klagomålshanteringen och att denna är känd bland elever, vårdnadshavare och personal finns inte då Kvalitetssystem enligt ISO standard inte finns i verksamheten.

Vd informerar vid introduktionssamtal alla vårdnadshavare hur klagomålshantering går till och vilken lag som reglerar detta och hur rutin och blankett fungerar.

Vd informerar vid alla personal vid introduktionssamtal och årligen vid utvecklingssamtal om hur klagomålshantering går till och vilken lag som reglerar detta och hur rutin och blankett fungerar.

Styrelsen godkänner denna rutin och blankett samt godkänner ev. ändringar.

Vd avrapporterar inkomma klagomål vid nästkommande ordinarie styrelsesammanträde.

Om Vd identifierar omedelbara och akuta åtgärder så informeras styrelsens ordförande enligt Vd instruktion.

Vd informerar styrelsen om årlig uppföljning i samband med Vd´s genomgång av årlig uppföljning av arbetsmiljöarbetet.