



Datum
2023-06-30
Vår referens
Naida Sinanovic
Nämndsekreterare
E-post naida.sinanovic@malmo.se

Ordförandebeslut

Ärende

Reviderad rutin för klagomålshantering inom grundskoleförvaltningen GRF-2017-5085

Sammanfattning

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska huvudmannen för en skolverksamhet ha skriftliga och av elever, vårdnadshavare och personal kända rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Rutinerna för klagomålshantering ska tydliggöra den interna ansvarsfördelningen vid hantering av klagomål och säkerställa att huvudmannen får kännedom om eventuella brister. Detta för att möjliggöra för huvudmannen att uppfylla sin skyldighet enligt 4 kap. 7 §, att vidta åtgärder om sådana brister framkommit. Rutinerna för klagomålshanteringen har funnits sedan 2013. Information kring rutinerna lämnades vid grundskolenämndens sammanträde i november 2013. Rutinerna behöver dock revideras.

Beskrivning av ärendet

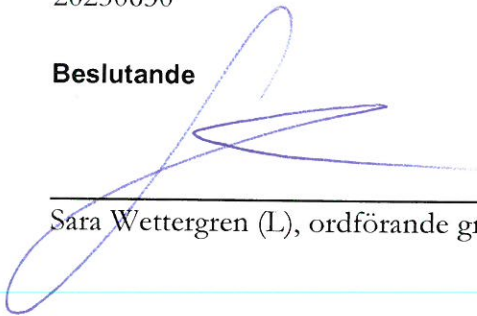
Klagomålshanteringen är till för att alla Malmöbor ska kunna känna förtroende för huvudmannens verksamhet. Ett klagomål är ett yttrande som uttrycker missnöje med och kritik mot delar av den verksamhet som skolhuvudmannen bedriver och som, till skillnad från enklare synpunkter, bör utredas. Det är viktigt att hanteringen utförs skyndsamt, efter samma rutiner varje gång, samt utifrån gällande lagstiftning

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska huvudmannen för en skolverksamhet ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs och återkoppla till den klagande. Enligt 4 kap. 7 § skollagen ska rutinerna för klagomålshantering möjliggöra att brister kommer till huvudmannens kännedom och vid behov åtgärdas.

Beslutsdatum

20230630

Beslutande



Sara Wettergren (L), ordförande grundskolenämnden