



Klagomålshantering rutiner

Carl Wahren Gymnasium
C W Education AB

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska en huvudman ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.

Huvudmannen för C W Education AB ansvarar för att Carl Wahren Gymnasium ska se till att åtgärder vidtas, om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i verksamheten.

Det går inte längre att skicka klagomål direkt till skolinspektionen. Bakgrunden är att i huvuddelen av de anmälningar som Statens Skolinspektion tar emot har huvudmannen inte fått tillfälle att först agera. Skollagen ger elever och vårdnadshavare en möjlighet att få frågan/ärendet utredd av huvudmannen i första hand.

Policy för klagomålshantering

Inom all verksamhet finns det alltid möjlighet till förbättringar. Tydliga rutiner är vår kanal för att skapa förutsättning för påverkan och inflytande över verksamheten. Syftet är att kunna identifiera och förebygga brister inom verksamheten samt att se nya ännu ej tillgodosedda behov. Att få reda på dina synpunkter är ett viktigt led i vårt kvalitetsarbete.

All personal inom verksamheten är skyldig att ta emot synpunkter och klagomål samt att bidra till att de behandlas. Det är främst negativa synpunkter/klagomål som behandlas, de positiva synpunkterna tas tillvara som goda exempel.

Alla synpunkter och klagomål följs upp och dokumenteras.

- Vi tar alla klagomål på allvar
- Vi anser att synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten
- Vi har som mål att lösa problem där de uppstår
- Vi hanterar klagomål utan dröjsmål
- Vi följer upp och dokumenterar
- Vi åtgärdar och förbättrar

Definition

En synpunkt är ett uttalande från person utanför organisationen gällande förväntningar som inte uppfyllts, alternativt har överträffats. Ett klagomål är däremot alltid en synpunkt av negativ karaktär.

Viktigt att notera att händelser som avviker från beslut eller rutin, alternativt en oförutsedd händelse i verksamheten som medfört eller kunnat medföra skada på person eller egendom ska hanteras i enlighet med gällande rutiner. Exempelvis *tillbud*, *olycksfall*, *skadegörelse* och *prövning av beslut* anses inte vara klagomål utan hanteras i enlighet med rutiner för respektive ärende.



Klagomålshantering rutiner

Carl Wahren Gymnasium
C W Education AB

Information om klagomålsrutiner till elever och vårdnadshavare

- Finns tillgängligt på Carl Wahren Gymnasiums hemsida www.carlwahren.com tillsammans med besvärshänvisningar.
- Riktad information lämnas i samband med läsårsstart.

Så här går du tillväga vid synpunkter och klagomål

1. Vänd dig i första hand till verksamhetens personal med dina synpunkter.
2. Om du inte är nöjd med hanteringen eller av annan anledning inte vill framföra synpunkterna direkt till berörd personal vänder du dig till skolans ledning:

Rektor Caroline Lindgren

tfn 070-419 07 40

Caroline.lindgren@carlwahren.com

3. Du kan också lämna dina synpunkter på en särskild blankett "Klagomålsblankett" som finns på skolans hemsida och på SchoolSoft. Här skriver du ner dina synpunkter och får svar inom två veckor. Det underlättar om klagomålet framförs skriftligt, men om det inte är för komplicerat går det bra att framföra det muntligt.
4. Om du blir inbjuden till samtal får du gärna ta med en kompis eller någon från elevrådet.
5. Du kan välja att lämna dina synpunkter anonymt.
Om du anger kontaktuppgifter får du svar inom en vecka med besked om hur ditt ärende hanteras.

Din kritik – ditt klagomål

Skriv så kortfattat och tydligt du kan när du beskriver problemet och uppge följande:

- Vem har du haft kontakt med?
- När inträffade problemet? Har det pågått länge?
- Vad har gjorts för att lösa problemet?
- Hur skulle du själv vilja att problemet löstes?
- Vill du tala med oss om ditt klagomål eller önskar skriftligt svar uppger du ditt namn, adress och telefonnummer.

Du kan naturligtvis vara anonym.



Klagomålshantering rutiner

Carl Wahren Gymnasium
C W Education AB

Rutiner vid mottagande och utredning av överklagan av beslut

Huvudman C W Education AB ansvarar för att information om rutiner för att elever och vårdnadshavare ska få kännedom hur de ska gå tillväga.

1. Skola eller huvudman fattar ett beslut och skickar till elev/vårdnadshavare.
2. Elev eller vårdnadshavare överklagar beslutet och skickar överklagandet till skola eller huvudman.
3. Skolan eller huvudmannen prövar om överklagandet inkommit i tid.
4. Skolan eller huvudmannen utreder och tar ställning till yrkanden som framförs.
5. Om skolan eller huvudmannen ändrar beslutet meddelas elev/vårdnadshavare. Vid ändring så som klaganden begär skickas inte ärendet vidare till Skolväsendets överklagandenämnd.
6. Om skolan eller huvudmannen står fast vid beslutet och om överklagan inkommit i tid skickas ärendet samt yttrande direkt till Skolväsendets överklagandenämnd.
Handlingar som skickas till nämnden:
 - Överklagandet
 - Det överklagade beslutet
 - Skolans eller huvudmannens yttrande i ärendet
 - Ansökan och eventuella bilagor
 - Övriga handlingar i ärendet, exempelvis intyg, utlåtanden, utredningar.
7. Skolan/huvudman tar ansvar för att nämnden och klaganden kan komma i kontakt med beslutsmyndigheten under handläggningen av ärendet.

Beslut är skriftliga och innehåller

- vem beslutet gäller,
- de lagrum beslutet grundar sig på,
- skäl till beslutet,
- datum för beslutet,
- undertecknat av beslutsfattaren,
- om beslutet går parten emot och kan överklagas ges information om hur beslutet kan överklagas.



Klagomålshandtering rutiner

Carl Wahren Gymnasium
C W Education AB

Besvärshänvisning

- Allmän förvaltningsdomstol (gäller beslut i 28 kap. 6 och 9 §§ skollagen):
Förvaltningsrätten i Uppsala
Postadress: Box 1853, 751 48 Uppsala
Besöksadress: Kungsgatan 49, 753 21 Uppsala
Telefon: 018-16 73 00
E-post: forvaltningsratteni uppsala@dom.se
- Skolväsendets överklagandenämnd (gäller beslut i 28 kap. 13 och 16 §§ skollagen):
Skolväsendets överklagandenämnd
Postadress: Box 23069, 104 35 Stockholm
Besöksadress: Sveavägen 156
Telefon: 08-58 60 80 00
Fax: 08-58 60 80 09
E-post: overklagandenamnden@overklagandenamnden.se
- Huvudman för Carl Wahren Gymnasium:
C W Education AB, VD Crister EK
Kokarevägen 10, 763 34 Hallstavik
E-post: crister.ek@outlook.com
- Rektor vid Carl Wahren Gymnasium:
Caroline Lindgren
caroline.lindgren@carlwahren.com
Telefon: 070-419 07 40



Klagomålshantering rutiner

Carl Wahren Gymnasium
C W Education AB

SFS 2010:800

28 kap. Överklagande

Överklagande hos allmän förvaltningsdomstol

Beslut av en enskild huvudman

6 § Beslut av en enskild huvudman får överklagas hos allmän förvaltningsdomstol i fråga om avstängning enligt 5 kap. 17 eller 19 §. (17 §: om eleven med otillåtna hjälpmedel eller på annat sätt försöker vilseleda vid bedömningen av måluppfyllelse och kunskaper, stör eller hindrar utbildningens bedrivande, utsätter någon för kränkande behandling eller om elevens uppförande på annat sätt inverkar negativt på övriga elevers trygghet och studiero. 19 §: om det i utbildningen ingår APL, om det är uppenbart olämpligt att eleven deltar i den praktiska tjänstgöringen)

Den enskilde huvudmannen ska vara den enskildes motpart.

Beslut av en rektor

9 § Beslut av en rektor får överklagas hos allmän förvaltningsdomstol i fråga om

- avstängning av en elev enligt 5 kap. 17 § tredje stycket eller 19 § tredje stycket. (17 §: om eleven utsätter någon annan elev eller av utbildningen berörd person för kränkande behandling. 19 §: om det är uppenbart olämpligt att eleven deltar i den praktiska tjänstgöringen APL)

Om det överklagade beslutet har fattats av en rektor i en fristående skola ska den enskilde huvudmannen vara den enskildes motpart.

Prövningstillstånd

10 § Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten av beslut enligt 6–9 §§.

Överklagande hos Skolväsendets överklagandenämnd

Beslut av en enskild huvudman

13 § Beslut av en enskild huvudman får överklagas hos Skolväsendets överklagandenämnd i fråga om

- behörighet och mottagande enligt 16 kap. 36 § eller mottagande enligt 17 kap. 14 § när det gäller en utbildning i gymnasieskolan som utformats för en grupp elever, eller
- rätt till utbildning eller annan verksamhet för någon som vistas här med stöd av tidsbegränsat uppehållstillstånd enligt 5 kap. 15 § utlänningslagen.

Beslut som avses i första punkten får överklagas endast av den sökande.

Beslut av en rektor

16 § Beslut av en rektor får överklagas hos Skolväsendets överklagandenämnd i fråga om

- åtgärdsprogram enligt 3 kap. 9 §,
- särskilt stöd i en särskild undervisningsgrupp eller enskilt enligt 3 kap. 11 §, eller
- anpassad studiegång enligt 3 kap. 12 §.

Vid prövning av ett överklagande enligt åtgärdsprogram ska nämnden antingen fastställa eller upphäva det överklagade beslutet. Om det överklagade beslutet upphävs ska ärendet, om det behövs, visas åter till rektorn för ny prövning.