**Rutin för klagomålshantering och hantering av kränkningsanmälningar**

*Gymnasieskola*

**1. Syfte**

Denna rutin syftar till att säkerställa att elever, vårdnadshavare och personal på gymnasieskolan kan framföra klagomål och att dessa hanteras rättssäkert, skyndsamt och professionellt. Rutinen reglerar även hur skolan agerar vid uppgifter om kränkande behandling i enlighet med skollagen (6 kap. 10–13 §§).

**2. Klagomålshantering**

**2.1 Vem kan lämna klagomål?**

* Elever vid gymnasieskolan
* Vårdnadshavare (i de fall eleven är minderårig eller om eleven samtycker)
* Personal
* Andra med koppling till verksamheten

**2.2 Hur framförs klagomål?**

Klagomål kan lämnas på följande sätt:

* Muntligt till mentor, undervisande lärare eller rektor
* Skriftligt via e-post till skolledningen
* Via skolans Visselblåsning (Hanteras under sekretess och besvaras om kontaktuppgifter finns och )

**2.3 Steg-för-steg-åtgärder vid klagomål**

1. **Klagomålet framförs** – tas emot av lärare, mentor eller direkt av rektor.
2. **Bekräftelse** – ges till klaganden inom 5 arbetsdagar.
3. **Utredning** – påbörjas av rektor eller utsedd skolledare.
4. **Återkoppling** – sker inom 10–15 arbetsdagar eller enligt överenskommelse.
5. **Dokumentation** – ärendet dokumenteras enligt GDPR.
6. **Eskalering vid missnöje** – klagomålet kan föras vidare till huvudmannen (skolchef eller styrelse).

**3. Kränkningsanmälningar**

**3.1 Definition**

Kränkande behandling definieras enligt skollagen som ett uppträdande som kränker en elevs värdighet utan att vara diskriminering enligt diskrimineringslagen. Det kan vara fysiskt, verbalt, psykiskt eller socialt.

**3.2 Anmälan**

* Elever, vårdnadshavare eller personal kan göra en anmälan.
* Anmälan ska lämnas direkt till rektor eller via annan personal på skolan.
* Via skolans Visselblåsning (Hanteras under sekretess och besvaras om kontaktuppgifter finns)

**3.3 Skolans ansvar vid kränkningar**

* Skolan är skyldig att **omedelbart utreda** uppgifter om kränkning.
* Skolan ska **vidta åtgärder** för att förhindra fortsatt kränkning.
* Utredning och åtgärder ska **dokumenteras skriftligt**.

**3.4 Steg-för-steg-åtgärder**

1. **Anmälan tas emot** – av rektor eller annan ansvarig.
2. **Utredning inleds omgående** – samtal med inblandade, insamling av fakta.
3. **Åtgärder beslutas och verkställs** – exempelvis samtal, stödinsatser, resurstilldelning.
4. **Återkoppling** – till elev och eventuell vårdnadshavare.
5. **Uppföljning** – säkerställa att kränkningen upphört.
6. **Eventuell anmälan till huvudman eller BEO** – vid allvarliga eller upprepade händelser.

**4. Ansvarsfördelning**

| **Funktion** | **Ansvar** |
| --- | --- |
| Lärare/mentor | Tar emot klagomål och rapporterar vidare till rektor |
| Rektor | Leder utredning, beslutar om åtgärder och ansvarar för dokumentation |
| Elevhälsoteam | Ger stöd i utredning, samtal och uppföljning |
| Huvudman | Tar emot överklagade ärenden och säkerställer rättssäker process |

**5. Dokumentation och sekretess**

* Alla ärenden dokumenteras i enlighet med gällande lagstiftning.
* Dokument förvaras säkert och hanteras enligt GDPR.
* Endast behöriga personer har tillgång till uppgifterna.