

Huvudman

Tomelilla kommun

kommun@tomelilla.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Tomelilla kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under hösten 2023 inlett en tematisk tillsyn av Tomelilla kommun. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 7 september 2023 och en kompletterande intervju den 11 september 2023. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Tomelilla kommuns skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har getts tillfälle att yttra sig över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen, kommunens hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagande av klagomål mot utbildningen. På kommunens hemsida finns en e-tjänst för klagomålshantering som den som vill lämna klagomål kan använda sig av. Det finns också möjlighet att lämna klagomål via telefon eller e-post till "Tomelilla direkt", som är

kommunens avdelning för att ta emot och diarieföra synpunkter och klagomål samt se till att ärendet hamnar i rätt verksamhet och hos ansvarig person. Det finns även möjlighet att komma personligen till kommunhuset och då få hjälp att lämna klagomål, så att det praktiska inte ska vara ett hinder för att lämna klagomål. I direkt anslutning till att synpunkter och klagomål kommer in via kommunens klagomålshantering skickar registratören på "Tomelilla direkt" ut en bekräftelse att ärendet tagits emot och det ges då möjlighet att lägga till ytterligare kommentarer eller information i ärendet. Klagomålet överlämnas sedan till ansvarig person i den aktuella verksamheten. Därefter får den som har lämnat klagomål en återkoppling med information om den fortsatta hanteringen av ärendet, av ansvarig person. Vad gäller utredning av inkomna klagomål framgår av inskickad dokumentation att utredning och analys ska göras snarast, dock inom en månad efter att ärendet inkommit. Skolchefen uppger i intervju att hen träffar rektorerna kontinuerligt för att diskutera och följa upp klagomålen samt att de arbetar för att utreda ärenden skyndsamt och vid behov vidta åtgärder. Enligt skolchefen får vidare alla som lämnar in ett klagomål återkoppling efter genomförd utredning och analys. Hur återkoppling sker beror på ärendet. Ofta sker det först en muntlig kontakt och därefter ges skriftlig återkoppling. Av inskickad dokumentation framgår att återkopplingen innehåller information om vilken bedömning som gjorts och vilka åtgärder huvudmannen har genomfört eller planerar att vidta. Efter återkoppling skickas dokumentationen av utredning och analys till "Tomelilla direkt" för diarieföring.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) framgår att 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.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att det finns en skriftlig rutin för hantering av synpunkter och klagomål som är kommunövergripande för alla verksamheter. Av rutinen framgår hur den som vill lämna klagomål kan gå tillväga, ansvarsfördelning och hur huvudmannen hanterar synpunkter och klagomål. Det framgår också att varje enhet internt ska ha en rutin som visar vem och vilka som ansvarar för utredning av synpunkter och klagomål samt hur utredning och analys ska utföras och dokumenteras. Skolchefen uppger att rutinen för barn- och utbildningsverksamheten är att klagomål i första hand ska

lämnas till och hanteras av rektor för den aktuella skolan och om det gäller ärenden kopplade till rektorer är det skolchefen som ansvarar. Huvudmannens representant uppger att huvudmannen arbetar för att säkerställa att rutinen är känd genom att vårdnadshavare och elever får information om rutinen på möten och via förskolans/skolans digitala plattform. Information finns även på kommunens hemsida. Skolchefen uppger att rektorns roll är tydlig när det gäller hantering av klagomål. I de fall en vårdnadshavare eller elev vänder sig direkt till rektorn får de information av rektorn om att de kan vända sig till huvudmannens klagomålshantering om de inte är nöjda med rektorns svar.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen framgår att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att huvudmannen vidtagit åtgärder med anledning av klagomålen. Av ärenden som Skolinspektionen tagit del av framgår att åtgärder har vidtagits i form av möte mellan vårdnadshavare och rektor samt att skolchef haft samtal med rektor och personal.

Rättslig reglering

I 4 kap. 7 § skollagen anges att 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.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

På skolinspektionens vägnar

X Johanna Tinghammar Bruck

Johanna Tinghammar Bruck

Beslutsfattare

Signerat av: Johanna Tinghammar Bruck

X Ingrid Jacobsson

Ingrid Jacobsson

Utreddare

Signerat av: Ingrid Jacobsson

I ärendets slutliga handläggning har även utredare Christina Aro Östgren medverkat.