

Huvudman

Örebro kommun
kommun@orebro.se

Beslut

Datum 2025-04-28

Dnr SI 2025:3796

Sida 1 (4)

Ärendet

Tillsyn av huvudmannens ansvarstagande för klagomålshantering avseende förskoleklass och grundskola i Örebro kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har utifrån inkomna uppgifter sedan våren 2024 inlett en tillsyn av Örebro kommun beträffande huvudmannens ansvarstagande för klagomålshantering avseende förskoleklass och grundskolans verksamhet.

I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen Örebro kommun följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering när det gäller grundskolans verksamhet.

Skolinspektionen har inhämtat ett skriftligt yttrande från Örebro kommun, som efter begäran inkommit med ett kompletterande yttrande. Som en del av tillsynen har även dokumentation i form av huvudmannens rutiner för klagomålshanteringen granskats. Huvudmannen har yttrat sig över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannen tar emot klagomål samt bekräftar, utreder och återkopplar klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av huvudmannens yttrande framgår bland annat att klagomål kan lämnas på mejl, telefon eller genom ett besök med pedagog eller rektor på respektive skolenhet. Av yttrandet framgår vidare att anmälaren också kan göra en skriftlig anmälan till huvudmannen. Ärenden som inkommer till kommunens gemensamma klagomålshantering skickas från registrator till handläggare på förvaltningen. Registratorn återkopplar till medborgaren inom fem arbetsdagar med information om att ärendet har tagits emot, förutsatt att medborgaren lämnat namn och kontaktuppgifter. Om svar på klagomålet, kan ges direkt lämnas detta till medborgaren vid den första återkopplingen. Handläggaren startar en utredning av ärendet och utreder

ärendet tillsammans med berörd rektor och eventuell berörd verksamhetschef. Under utredningens gång får medborgaren möjlighet att lämna synpunkter. Av huvudmannens yttrande framgår inte någon specifik information om ärendet kommer att utredas skyndsamt. Det framgår dock av huvudmannens rutin för hantering av klagomål i Förskole- och grundskoleförvaltningen, att 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. I samband med att huvudmannen färdigställer en utredning framgår huvudmannens inställning i ärendet. Det kan innebära att aktuell verksamhet ska åtgärda en identifierad brist eller att huvudmannens inställning är att verksamheten har följt skollagens krav. När en formell utredning genomförts får anmälaren skriftligen ta del av huvudmannens bedömning.

Rättslig reglering

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

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.

Huvudmannen har skriftliga rutiner för klagomålshantering och verkar för att rutinerna är kända

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av huvudmannens yttrande framgår bland annat att huvudmannen har aktuella och skriftliga rutiner för hantering av klagomål genom sin rutin för hantering av klagomål i Förskole- och grundskoleförvaltningen. Av rutinen framgår bland annat att all personal inom förvaltningen ska känna till rutinen för hantering av klagomål. Det framgår vidare att det är rektorns ansvar att rutinen är väl känd bland alla medarbetare. Vidare framgår bland annat att huvudmannen aktivt ska verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Gällande hanteringen av klagomålsärenden finns länkar på Örebro kommuns hemsida samt på varje

förskole-, grundskole- och anpassad grundskoleenhets hemsida. Där finns en redogörelse för hur rutinen ser ut samt information om vad som händer när klagomålet skickats in. Huvudmannen följer årligen upp i november gällande de klagomål som inkommit under året i förskole- och grundskolenämnden.

Rättslig reglering

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

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.

Huvudmannens åtgärder vid brister i verksamheten

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av huvudmannens yttrande framgår bland annat att om medborgaren inte är nöjd behöver utredningens svar eventuellt utvecklas eller justeras innan ärendet avslutas. Om huvudmannen bedömer att det finns en brist vid skolenheten, följer huvudmannen upp att bristen åtgärdas genom avstämningar mellan enhetens rektor, verksamhetschef och planerare samt den klagande. När huvudmannen bedömer att bristen är åtgärdad eller att det inte har framgått i utredningen att enheten har brustit avslutas ärendet.

Rättslig reglering

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. (4 kap. 7 § skollagen)

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 Alexander Aleryd

Beslutsfattare
Signerat av: Alexander Aleryd

X Annette Schulze

Föredragande
Signerat av: Annette Schulze