

Huvudman

Åre kommun

kundtjanst@are.se kaj.soder@are.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Åre kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under våren 2025 inlett en tematisk tillsyn av Åre 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 maj 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Åre 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 utredare (representant för huvudmannen) och granskning av kommunens hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagna klagomål på utbildningen. Kommunen erbjuder medborgare flera sätt att lämna klagomål på; en E-tjänst, en blankett för ifyllnad, för mejl. Av intervjun framgår vidare att klagomål även kan lämnas muntligt, via skriftliga brev eller via e-post till en digital funktionsbrevlåda och de utreds på

samma sätt. De inkomna klagomål som rör skola och utbildning hamnar i ett digitalt ärendehanteringssystem och ärendet diarieförs direkt som inkommen handling.

När ett klagomål inkommer via E-tjänsten till barn- och utbildningsförvaltningen får anmälaren en automatisk bekräftelse att ärendet är mottaget. En anmälan som inkommer via funktionsbrevlådan, får inte automatisk bekräftelse, vilket gör att det kan dröja en tid innan anmälaren får en bekräftelse. När utredaren ger återkoppling på tjänsteanteckningen uppger hen att funktionsbrevlådan numera genererar en automatisk bekräftelse att ärendet är mottaget. Skolinspektionen testade att genomföra en anmälan via E-tjänsten och fick direkt en bekräftelse på att anmälan var mottagen.

När ärendet är diariefört analyserar och bedömer förvaltningschefen tillsammans med berörd verksamhetschef klagomålet och tilldelar ärendet en ansvarig som utreder det. Det genomförs även en sekretessprövning av ärendet. Därefter genomför utredaren en intervju med anmälaren kring klagomålet, antingen via telefon, via digitalt eller fysiskt möte. Om behov av tolk finns bokas även det till intervjun. Efter intervjun får anmälaren ta del av intervju-underlaget för att godkänna att utredaren har fått en korrekt bild av situationen. Därefter har utredaren en dialog med berörd rektor och möjlig annan berörd personal för att hämta in aktuella uppgifter från verksamheten. Vid behov kompletteras också utredningsmaterialet med insamling av olika dokument. Efter intervjuer, dialoger och insamling av dokument sammanställer och läser utredaren och förvaltningschefen allt underlag. Annan personal som berörs av ärendet, exempelvis elevhälsan, läser också allt material och återkopplar till utredaren. Därefter ställs allt material mot gällande lagar och regler. Ärendet dokumenteras därefter i kommunens ärendehanteringssystem, såsom redovisning och analys av insamlad information, vilka eventuella brister i verksamheten som utredningen har kommit fram till, förbättringsområden eller åtgärder och vad verksamheten behöver åtgärda för att problemet inte ska uppstå igen. Berörd verksamhetschef ser därefter till att planerade åtgärder vidtas samt gör uppföljning av planerade åtgärder.

När utredningen är genomförd återkopplar ansvarig chef utredningens resultat till anmälaren och ansvarig rektor och dokumenterar därefter arbetet med ärendet i kommunens ärendehanteringssystem. Efter genomförd återkoppling till samtliga berörda parter avslutas ärendet i kommunens ärendehanteringssystem och markeras som slutfört i kommunens E-tjänstplattform.

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.

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Skolinspektionens granskning av kommunens hemsida och dokumentstudier visar att det där finns rutiner som beskriver hur klagomål kan lämnas och hanteras. Av intervju med utredare och dokumentstudier framgår att det finns riktlinjer för hanteringen av klagomål som överensstämmer med lagändringen 2022. Riktlinjerna revideras varje läsår. På kommunens hemsida finns information om klagomålshantering för skola och utbildning. Av rutinerna framgår hur den som vill lämna klagomål ska gå tillväga, ansvarsfördelning och hur huvudmannen hanterar klagomål. I rutinerna framgår vem eller vilka som ansvarar för utredning av klagomål.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen framgår att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshantering 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.

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med utredare och dokumentstudier framgår att huvudmannen har vidtagit åtgärder med anledning av inkomna klagomål. Av tre ärenden som Skolinspektionen tagit del av, handlar det ena fallet om vårdnadshavares bristande tillit till den pedagogiska verksamheten. Det andra fallet handlar om att vårdnadshavare har klagomål om värdegrunds- trygghets- och studieroarbetet i en klass. Det tredje fallet handlar om att vårdnadshavare har klagomål gällande den psykosociala arbetsmiljön i en klass. I alla tre fallen framgår att åtgärder vidtagits. I det ena fallen har huvudmannen gett rektorn i uppdrag att vid aktiviteter genomföra en risk- och konsekvensanalys där även hänsyn tas till läsårets elevkull samt att skolan ska arbeta vidare med att tydliggöra läroplanens normer och värden gällande elevers ansvar och inflytande. Huvudmannen anser även att rektor bör, tillsammans med skolans personal, arbeta med framförhållning när skolan har behov av stöd från vårdnadshavare. I det andra fallet anser huvudmannen att skolan bör arbeta mer med trygghet och studiero och skapa en fungerande samverkan mellan skola och vårdnadshavare samt en trygg lärmiljö. En ytterligare

åtgärd är att skolan bör arbeta mer med att skapa bättre förståelse för skolans uppdrag samt de roller och förväntningar som skolan, vårdnadshavare och elever kan ha på varandra i detta sammanhang. I det tredje fallet anser huvudmannen att skolan ska se till att agera snabbare på vårdnadshavares oro för att på så sätt minimera eventuella konsekvenser innan dessa trappas upp och eventuellt blir okontrollerbara. En ytterligare åtgärd är att skolan ska tydliggöra sina kommunikationskanaler utifrån innehåll på det som ska delges och tas emot.

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.

På Skolinspektionens vägnar

Beslutet har fattats av undervisningsrådet Agnetha Burström. Utredaren Pia Almarlind har varit föredragande i ärendet.