

Huvudman

Karlsborgs kommun
kommun@karlsborg.se

Beslut

Datum 2025-08-22

Dnr 2025:7040

Sida 1 (3)

Ärendet

Tematisk tillsyn av huvudmannens klagomålshantering i Karlsborgs kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under hösten 2025 inlett en tematisk tillsyn av Karlsborgs kommun. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 14 augusti 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Karlsborgs kommuns skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder.

Motivering av beslutet

Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med skolchef och granskning av kommunens hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagna klagomål på utbildningen. Kommunen har ett digitalt formulär som används för klagomålshantering. När ett klagomål inkommer via det digitala formuläret får anmälaren en automatisk bekräftelse att ärendet är mottaget och att ärendet skickas till skolchef för vidare utredning. Klagomål diarieförs när ärendet är utrett och anmälaren kontaktas för återkoppling.

Skolinspektionen genomförde i samband med tillsynen ett test av Karlsborgs kommuns digitala system för att lämna klagomål. Skolinspektionen fick omgående bekräftelse att klagomålet mottagits. Under samma dag kom även en bekräftelse från representant för huvudmannen om vem som kommer utreda ärendet och kontaktuppgifter till denne.

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**

Skolinspektionens granskning av kommunens hemsida och dokumentstudier visar att det finns rutiner som beskriver hur klagomål lämnas och hanteras. Av intervju med skolchef och dokumentstudier framgår att det finns skriftliga rutiner för hanteringen av klagomål. Av rutinen framgår hur den som vill lämna klagomål ska gå till väga, ansvarsfördelning och hur huvudmannen hanterar synpunkter och klagomål. I rutinen framgår vem eller vilka som ansvarar för utredning av synpunkter och klagomål. Rutinen är att skolchefen tar kontakt med anmälaren i samband med att utredningen inleds.

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 skolchefen samt dokumentstudier framgår att huvudmannen har vidtagit åtgärder med anledning av inkomna klagomål.

Skolchefen uppger vidare att exempel på åtgärder som huvudmannen har vidtagit när det genom klagomålshanteringen har framkommit brister i verksamheten är att de har omfördelat resurser för att ge enskilda elever särskilt stöd.

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.

X Tobias Thorén

Beslutsfattare
Signerat av: Tobias Thorén

X Josefina Engdahl

Föredragande
Signerat av: Josefina Engdahl