

Huvudman

Svalövs kommun

info@svalov.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Svalövs kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

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

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 5 september 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Svalövs 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 representanter för huvudmannen, kommunens hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagande av klagomål mot utbildningen. På kommunens hemsida finns en central digital synpunktshanteringsfunktion "Lämna synpunkt" för klagomålshantering som den som vill lämna klagomål kan använda sig av. Klagomål kan även lämnas in via telefon, e-post till kommunen eller direkt till verksamhetscheferna för de olika

skolformerna. När klagomål lämnas in via telefon eller vid ett möte hänvisas mottagaren till e-tjänsten och blanketten.

I direkt anslutning till att klagomål kommer in via kommunens digitala klagomålshantering skickar registratören ut en bekräftelse att ärendet tagits emot samt information om att klagomålet kommer att skickas vidare till ansvarig person inom valt område och att huvudmannen kommer att återkomma med ett svar inom 10 dagar. Om den som har lämnat klagomålet har valt att få återkoppling informeras hen om att huvudmannen kommer att svara genom valt sätt för återkoppling.

Synpunkter som lämnats in via den centrala digitala funktionen tas emot på kommunen via kansliet. Därefter skickas synpunkten vidare till berörd sektor. Om synpunkten exempelvis berör en av kommunens grundskolor, skickas den vidare till utbildningschef, stabschef samt till berörd skolas rektor. Klagomål och synpunkter diarieförs i kommunens digitala arkiv.

När ett klagomål inkommer via e-post till sektor utbildnings generella inkorg skickas det till utbildningschefen som bekräftar att det tagits emot. Den inkomna skrivelsen diarieförs av en administratör och därefter kontaktar utbildningschefen rektorn på den skola klagomålet berör. Saken utreds initialt av utbildningschef och/eller av rektorn på berörd skola och dessa föreslår eventuella åtgärder som utbildningschefen följer upp. Slutligen kommer utbildningschef och berörd rektor överens om ifall återkoppling till insändaren ska ske av utbildningschefen eller rektorn.

Av intervju med representanter för huvudmannen framgår att utredning av inkomna klagomål påbörjas inom 10 dagar. Vissa ärenden utreds på en dag medan andra ärenden tar längre tid. De flesta ärenden utreds inom en månad. Enligt representanter för huvudmannen får de som klagat kontinuerlig uppdatering av ärendet och en skriftlig återkoppling/svar efter genomförd utredning och analys. Återkopplingen/svaret innehåller information om vilken bedömning som gjorts och vilka åtgärder huvudmannen har genomfört eller planerar. Återkopplingen kan komma både från rektorn och från utbildningschefen. Svaret på klagomålet eller synpunkten diarieförs av den nämnd/de nämnder vars verksamhet den berör. Registratör sammanställer inkomna klagomål och synpunkter samt vidtagna åtgärder. Såväl inkomna klagomål och synpunkter som lämnade svar redovisas kvartalsvis till bildningsnämnden.

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. Information om hur klagomål och synpunkter ska framföras till huvudmannen finns också på kommunens webbsida (www.svalov.se)

Den skriftliga rutinen ingår i huvudmannens dokument "Rutin för tillgänglighet och service" och är daterad 2025-01-27. Av denna rutin framgår hur den som vill lämna klagomål ska gå till väga, hur huvudmannen ska hantera klagomål som kommit in, när återkoppling ska ges till den som klagat samt när registrering och redovisning till huvudman ska ske.

Representanterna för huvudmannen uppger att huvudmannen arbetar för att säkerställa att rutinen är känd genom att rektorerna inför läsårsstart informerar om möjligheten att lämna klagomål men också genom att information finns på skolornas digitala plattformar.

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 fysiska möte men också telefonsamtal och mejl mellan rektorer på olika skolor, rektor och vårdnadshavare samt rektor, utbildningschef och vårdnadshavare.

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

Beslutet är fattat av utredaren Viveka Berglund.

Utredaren Verica Stojanovic har varit föredragande i ärendet.