

Huvudman

Kalix kommun

kommun@kalix.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Kalix kommun

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

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

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 9 september 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av huvudmannen Kalix kommuns skriftliga rutiner för klagomålshantering. Huvudmannen har yttrat 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 huvudmannens skolchef samt granskning av huvudmannens rutiner och hemsida framgår att huvudmannen har skriftliga rutiner för att ta emot och bekräfta mottagna klagomål på utbildningen. Huvudmannen har ett digitalt formulär avsett för klagomålshantering, men tar även emot klagomål på andra sätt. Oavsett på vilket sätt klagomålet inkommit så diarieförs detta direkt av en särskilt ansvarig administratör och skolchefen bekräftar till den klagande att synpunkten

inkommit. Skolchefen informerar då den klagande om hur huvudmannen planerar att gå vidare med ärendet, om det inte kunnat avklaras omedelbart. Om ärendet har kunnat avklaras omedelbart så informerar skolchefen om vad som gjorts. Enligt skolchefen är många av de klagomål och synpunkter som inkommer av den art att de kan lösas direkt. Av exempel på huvudmannens hantering av inkomna klagomål framgår att huvudmannen bekräftat dessa, samt att ärendegången har kunnat följas via den dokumentation som delats med den klagande.

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 huvudmannens skolchef samt granskning av huvudmannens rutiner och hemsida framgår att det finns aktuella skriftliga rutiner som beskriver hur klagomål kan lämnas och ska hanteras. Av rutinen framgår hur den som vill lämna klagomål ska gå till väga, hur ansvarsfördelningen ser ut och hur huvudmannen hanterar synpunkter och klagomål. I rutinen framgår vem som ansvarar för utredning av synpunkter och klagomål, samt vilka vägar som kan användas för att överlämna ett klagomål. Exempelvis att det går att lämna klagomål digitalt via kommunens hemsida, skicka e-post eller skicka papperspost. Av den skriftliga rutinen och intervju med huvudmannens skolchef framgår att rutinerna är uppdaterade i och med lagändringen 2022, samt att dessa uppdaterades senast 2024-12-17.

Rättslig reglering

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

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 huvudmannens skolchef samt dokumentstudier framgår att huvudmannen har vidtagit åtgärder med anledning av klagomål som inkommit, i de fall det visat sig finnas brister i verksamheten. Skolinspektionen har tagit del av olika exempel där brister i verksamheten uppdagats. Det framgår av den skriftliga dokumentationen att huvudmannen genomfört en utredning, vidtagit åtgärder och sedan informerat den klagande om vad som genomförts.

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.

Beslutet har fattats av utredaren Stina Johansson. Utredaren Ulf Pantzare har varit föredragande i ärendet.