

## Huvudman

Laxå kommun

kommun@laxa.se

## Ärendet

Tematisk tillsyn av Laxå kommun

---

## Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

## Om ärendet

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

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 8 december 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Laxå 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, granskning av kommunens hemsida och av inskickad dokumentation framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagande av klagomål på utbildningen. På kommunens hemsida finns en e-tjänst för synpunkter och klagomål. Det finns även möjlighet att lämna klagomål via en fysisk blankett, vilken finns att tillgå på biblioteket samt i receptionen på kommunhuset. Klagomål tas även emot av personal vid skolenheter eller inom förvaltningen. I de fall klagomål inkommer

på rektorsnivå hänvisar rektorn uppgiftslämnaren vidare till e-tjänsten för klagomålshantering eller till skolchef.

Av intervju, granskning av kommunens hemsida och inskickad dokumentation framgår även att klagomål som inkommer via kommunens e-tjänst eller skolchef tas emot av nämndsekreterare som diarieför ärendet och skickar det vidare till lämplig handläggare. Uppgiftslämnaren får, i de fall en kontaktuppgift lämnats, ett mejl med bekräftelse om att ärendet är mottaget samt information om diarienummer. Skolchef erhåller en länk till det diarieförda ärendet på mejlen och för i sin tur vidare klagomålet till berörd part såsom rektor. Rektor ansvarar i dessa fall för att ta fram ett underlag till utredningen. Skolchefen skriver fram ett beslut utifrån utredningsunderlaget. Efter utredning av klagomålet återkopplar nämndsekreterare beslutet till uppgiftslämnaren, om kontaktuppgift finns. I förekommande fall kompletteras det expedierade beslutet med ett telefonsamtal.

### 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, granskning av kommunens hemsida och inskickad dokumentation framgår att huvudmannen har skriftliga rutiner för hantering av klagomål. I informationen på kommunens hemsida framgår hur den som vill lämna ett klagomål kan gå till väga samt hur kommunen hanterar synpunkter och klagomål. Av en intern rutin för kommunens personal framgår process och ansvarsfördelning för hantering av klagomål, såväl skriftliga som muntliga. Vårdnadshavare och elever informeras även om klagomålshanteringen genom dokumentet *Grundskoleinformation*, vilket uppdateras inför varje läsår och som finns på kommunens hemsida.

### 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 samt inskickad dokumentation framgår att huvudmannen vidtar åtgärder med anledning av klagomålen. Av ärenden som Skolinspektionen tagit del av framgår att åtgärder vidtagits bland annat i form av upprättande av anmälningar om kränkande behandling och av dialog med entreprenören som ansvarar för skolskjuts.

#### 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** Henrik Helmér

Beslutsfattare  
Signerat av: Henrik Helmér

**X** Jenny Appelkvist

Föredragande  
Signerat av: Jenny Appelkvist