

Huvudman

Hallsbergs kommun

bildningsforvaltningen@edu.hallsberg.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Hallsbergs kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under våren 2026 inlett en tematisk tillsyn av Hallsbergs Kommun. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 24 mars 2026. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Hallsbergs kommuns skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. 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 representanter framgår att alla klagomål som tas emot dokumenteras samt att den som skickat in klagomålet alltid får en bekräftelse på att klagomålet är mottaget. Av intervjun framgår att bekräftelsen innehåller information om att klagomålet är mottaget, att klagomålet kommer att hanteras och utredas, att ärendet handläggs och att återkoppling kommer ges. Bekräftelsen skickas via den kanal som den klagande använt sig av och efter avslutat ärende ges

det en återkoppling till den som lämnat in klagomålet. Återkoppling sker oftast skriftligt men det kan också ske genom fysiska träffar eller telefon. Av den skriftliga rutinen som Skolinspektionen tagit del av framgår bland annat att den som skickar in ett klagomål får en bekräftelse på att huvudmannen har mottagit ärendet inom två arbetsdagar. Vidare framgår det av intervjun att när ett klagomål inkommit ska det dokumenteras, utredas samt följas upp och återkopplas till 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 representanter för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att det finns en skriftlig rutin för hantering av klagomål. Av den skriftliga rutinen framgår hur den som vill lämna klagomål kan gå till väga, ansvarsfördelning efter att klagomålet är mottaget och hur huvudmannen hanterar synpunkter och klagomål. Vidare framgår av intervjun att huvudmannen vill att rutinen ska vara så tydlig och enkel som möjligt för alla samt att det ska framgå att det går att lämna synpunkter och klagomål via olika kanaler, exempelvis genom att ringa, mejla eller genom kontakt med personal i verksamheten.

Av samma intervju framgår även att den interna rutinen för klagomål är viktig då den är ett stöd för all personal som får in ett klagomål. I den interna rutinen framgår bland annat hur ett klagomål ska hanteras och hur personal ska gå tillväga när ett klagomål inkommer. Huvudmannen uppger att alla klagomål sparas i diariet och är en viktig del av huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

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 huvudmannens representanter framgår att efter att ett klagomål utretts vidtas det nödvändiga åtgärder som är relevanta för det inskickade klagomålet. Av inkomna klagomål som Skolinspektionen tagit del av och intervju med huvudmannens representanter framgår att en åtgärd som vidtagits har varit att införa fler rastvärdar för att motverka bland annat kränkningar och öka tryggheten på raster. Vidare uppger de intervjuade att i andra fall kan det handla om åtgärder i form av att se över olika rutiner som behöver uppdateras för att på så sätt förbättra verksamheterna.

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 Caroline Göth

Beslutsfattare
Signerat av: Caroline Göth

X Nathalie Najem

Föredragande
Signerat av: Nathalie Najem