

Huvudman

Lunds kommun

lunds.kommun@lund.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Lunds kommun

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

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

Tillsynen har genomförts genom intervju med representanter för huvudmannen hos Barn- och skolförvaltningen och Utbildningsförvaltningen, den 19 maj 2026.

Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av huvudmannen Lunds kommuns skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på klagomålsärenden och vidtagna åtgärder vid dessa. Huvudmannen har yttrat över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representanterna för huvudmannen från Barn- och skolförvaltningen och Utbildningsförvaltningen, kommunens hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagande av klagomål mot utbildningen. Det finns inga begränsningar i hur synpunkter och klagomål kan lämnas till huvudmannen. Klagomål kan lämnas muntligt och skriftligt via telefon, brev, e-post, sms, annan media eller vid personliga möten. Klagomål kan också lämnas via kommunens tillgänglighetsanpassade e-tjänst som nås via lund.se där information om klagomålshantering, och klagomålsformuläret, finns. All information på hemsidan och inledningen i e-tjänsten kan översättas i webbläsaren genom att man klickar på översätt och väljer språk. Hittills har ett fåtal klagomål inkommit till förvaltningarna på annat språk än svenska och i de fallen endast på engelska. Det går även bra att lämna ett klagomål anonymt. Då skickas inget svar men anmälan blir en allmän handling som registreras som kan lämnas ut och som klaganden informeras om via hemsidan.

Samtliga ärenden, oavsett om de kommer in till huvudman eller direkt till skolenheter, registreras i kommunens diarieföringssystem. Båda kommunens skolförvaltningar använder ärendemeningar och/eller ärendetyper som kan kopplas till klagomålshantering och som kan användas som uppgifter i huvudmannens kvalitetsredovisning för huvudmannens arbete med utbildningens främjande och förebyggande arbete.

Efter diarieföringen fördelas klagomålet till en myndighetshandläggare. Myndighetshandläggaren på utbildningsförvaltningen och den samordnande myndighetshandläggaren, som ansvarar för att fördela ärenden vidare till en myndighetshandläggare, skickar utan dröjsmål skickar bekräftelse på att klagomålet är mottagen. Mejlet diarieförs i ärendet.

Av intervju med representanterna för huvudmannen framgår att medarbetare på respektive skolförvaltning gör en bedömning om klagomålet gäller en fråga som bäst hanteras av rektorn på enhetsnivå eller om det är ett klagomål som ska hanteras av huvudmannen. När rektorn fördelats ett klagomålsärende ska denne bekräfta för klagande att klagomålet mottagits per mejl samt informera att det kommer hanteras och utredas skyndsamt. Mejlet diarieförs i ärendet. Därefter sker utredning med exempelvis kontakt, samtal eller korrespondens som resulterar i tjänsteanteckningar. Ärendet avslutas när rektor gjort bedömningen att klagomålet besvarats och ärendet hanterats i sin helhet.

Om klagomålet i stället ska hanteras av Barn- och skolförvaltningen är det rektorns chef, verksamhetschefen som är en garant för att de åtgärder som behöver vidtas i förhållande till ärendena genomförs på enheten och ansvarar för att följa upp att det genomförts och är fungerande framåt.

Representanterna berättar vidare att klagomål som utreds på huvudmannanivå utreds av myndighetshandläggare, som skriver fram huvudmannens svar. Verksamhetschef på Barn – och skolförvaltningen har delegation på att besvara klagomål som berör enheter inom sitt område. På Utbildningsförvaltningen har enbart förvaltningschefen delegation att besluta i klagomålsärenden som kräver åtgärd medan förvaltningsjurist har delegation att avsluta klagomålsärenden som inte kräver någon åtgärd. Hos båda förvaltningarna är det chefer i högre positioner (utbildningsdirektören på Utbildningsförvaltningen och verksamhetschefen och skoldirektören) hos Barn och skolförvaltningen som ansvarar för utredning och beslutstagande av ett klagomål gällande rektorn. Ett skriftligt svar skrivs också fram även om avsändaren är anonym och det inte finns några kontaktuppgifter.

Av intervjuer med huvudmannens representanter framkommer vidare att under utredningens gång får klagomålsinlämnaren vid behov kontinuerlig återkoppling om vad som sker. På utbildningsförvaltningen hanteras de flesta ärendena på skolnivå och hos Barn och skolförvaltningen hanteras de flesta ärendena på huvudmannanivå. Enligt representanterna för huvudmannen prioriteras klagomålsärenden och de hanteras skyndsamt. Vissa ärenden utreds på en dag medan andra ärenden, som handlar om exempelvis kränkingsärenden, kan ta längre tid, men aldrig mer än två månader. Enligt förvaltningarnas rutiner ska hanteringen av klagomålet påbörjas utan dröjsmål och återkoppling ske så snart som ärendet är utrett.

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 skriftliga rutiner för hantering av synpunkter och klagomål på båda förvaltningarna. De finns som tillgänglig text på förvaltningarnas intranät. Rutinerna hos Utbildningsförvaltningen upprättades först i samband med förändringarna i lagen 2022 medan rutinerna hos Barn- och skolförvaltningen har funnits sedan 2019 men har uppdaterats. Rutinerna finns tillgängliga på respektive förvaltnings intranät och innehåller information om hur klagomål ska lämnas in, hur de ska hanteras på skolnivå respektive huvudmannanivå samt ansvarsfördelning inom organisationen.

Vidare framgår av intervjuerna och av rutinerna att båda förvaltningarna definierat vad som avses med ett formellt klagomål. Det handlar om att ett formellt klagomål ska avse en konkret brist eller ett missförhållande i förhållande till elevens eller vårdnadshavarens rättigheter eller skolans skyldigheter samt innehålla en önskan om förändring. Allmänna synpunkter, frågor eller missnöjesyttringar som kan hanteras direkt inom den dagliga verksamheten omfattas inte av den formella klagomålshanteringen.

Av intervjuer och av de skriftliga rutinerna framgår likaså att huvudmannen aktivt ska verka för att rutinerna för klagomålshantering är kända för elever, vårdnadshavare och personal. Barn- och skolförvaltningens skolkontor, förskolorna och skolorna förväntas sprida information om klagomålshanteringen genom att använda olika kommunikationssätt och informationen ska lämnas vid upprepade tillfällen. Förutom digital information behöver således denna information också finnas tillgänglig för barn, elever och vårdnadshavare på förskolorna och skolorna och informationen behöver även regelbundet lämnas muntligt vid lämpliga tillfällen. Detta är något som verksamheten följer men själva rutinen för hur denna information lämnas kan se lite olika ut på de olika skolorna. Enligt representanterna för Utbildningsförvaltningen finns kännedom hos förvaltningen om att eleverna på skolorna åtminstone vid höstterminsstart det första året alltid får information om klagomålshanteringen. Rutinen finns också på kommunens hemsida och på varje skolas egen 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 även i denna del.

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representanterna för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att huvudmannen vidtagit åtgärder med anledning av klagomål. Av ärendena som Skolinspektionen tagit del av framgår att åtgärder har vidtagits i form av kontakt mellan myndighetshandläggare och enheten för placering och förvaltningsadministration, kontakt mellan myndighetshandläggare och rektor, möte mellan rektor och lärare och rektors och myndighandläggares skriftliga kontakt med 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 även i denna del.

X Carolin Levinsson

Beslutsfattare
Signerat av: Carolin Levinsson

X Verica Stojanovic

Föredragande
Signerat av: Verica Stojanovic