Skolinspektionen

Huvudman

Flens kommun
buk@flen.se

Beslut

Datum 2026-11-09
Dnr SI 2026:9756

Ärendet

Tematisk tillsyn av Flens kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

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

Tillsynen har genomförts genom intervju med representanter för huvudmannen den 9 oktober 2026. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Flens kommuns skriftiga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden. Flens kommun 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 inkommen dokumentation, intervju med representanter för huvudmannen och huvudmannens hemsida framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagande av klagomål på utbildningen. På huvudmannens hemsida finns en e-tjänst för att lämna klagomål. Det går även att lämna klagomål muntligt eller via mejl direkt till personalen, rektorn eller huvudmannen.

Av inkommen dokumentation från huvudmannen framgår att när klagomål inkommer direkt till rektorn ansvarar rektorn för att bekräfta, utreda och återkoppla gällande klagomålen. Dessa klagomål registreras i ett dokument för sammanställning och huvudmannen tar del av uppgifterna i sammanställningen. Av inkommen dokumentation och intervju med huvudmannens representanter framgår att kommunens skoljurist ansvarar för utredningen gällande klagomål som inkommer till huvudmannen, exempelvis via e-tjänst. Skoljuristen gör en första bedömning när ärenden kommer in och begär yttrande från exempelvis rektorer. Klagomål som inte

först varit hos berörd rektor och utretts vid aktuell skolenhet skickas tillbaka till rektorn för hantering. Dock kan skoljuristen välja att inte skicka tillbaka ärendet om ärendet gäller rektorn. Den som skickat in klagomålet via huvudmannens e-tjänst får först ett automatgenererat kvitto på att klagomålet mottagits. Därefter skickar skoljuristen ut en bekräftelse med ärendenummer och information om att den som lämnat klagomålet ska få återkoppling inom 10 arbetsdagar. När skoljuristen tagit del av aktuella yttranden tar hen fram ett förslag på beslut som skolchefen beslutar om. Representant för huvudmannen eller rektorn återkopplar till den som lämnat klagomålet. Om ärendet kräver fortsatt hantering sätts ett uppföljningsdatum då huvudmannen tar en ny kontakt med den som lämnat klagomålet för återkoppling och uppföljning.

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 inkommen dokumentation, intervju med representanter för huvudmannen och huvudmannens hemsida framgår att huvudmannen har skriftliga rutiner för hantering av klagomål. De framtagna rutinerna beskriver olika personals ansvar i hanteringen av klagomålen. Det beskrivs bland annat hur klagomål som inkommer till huvudmannen via myndighetsmail, brev eller telefonsamtal ska hanteras och hur klagomål som lämnas muntligt eller skriftligt till personal eller rektorn på skolenheterna ska hanteras. Exempelvis framgår av rutinerna att personal om möjligt själva ska hantera klagomål de får och i annat fall tillfråga den klagande om hen vill lämna ett skriftligt klagomål och i så fall ta emot det. I annat fall ska personalen hänvisa till rektorn. Klagomål hanteras och utreds på såväl skolenhetsnivå som huvudmannanivå.

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 representanter för huvudmannen framgår att det inte inkommit några klagomål som lett till att huvudmannen har behövt vidta åtgärder de senaste månaderna. Om en utredning av ett klagomål visar på brister vid en skolenhet fattar skolchefen beslut om vilka åtgärder rektorn behöver vidta och när det ska vara återrapporterat till huvudmannen. Huvudmannen kontrollerar att samtliga inkomna klagomål dokumenteras och ingår i huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

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 Daniel Nilsson

Föredragande
Signerat av: Daniel Nilsson