

Beslut

Efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid Åstorps kommun

Inledning

Skolinspektionen har med stöd i 26 kap. 19 § skollagen (2010:800) genomfört en kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering.

Syftet med Skolinspektionens granskning är att undersöka kvaliteten i huvudmannens hantering av klagomål mot utbildning. Fokus ligger på tre kvalitativa aspekter i hanteringen av klagomål: huvudmannens information till elever och vårdnadshavare, hanteringen vad gäller att ta emot och utreda klagomål samt kopplingen till huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

Granskningen berör sammanlagt 31 kommunala och enskilda huvudmän. Åstorps kommun ingår i denna granskning.

Skolinspektionen besökte Åstorps kommun den 25 april 2017. Besöket genomfördes av undervisningsråd Per Joel Jarlunger och utredare Verica Stojanovic. Vid besöket gjordes intervjuer med representanter för förvaltningen och 5 rektorer.

När kvalitetsgranskningen är avslutad i sin helhet redovisas de samlade resultaten i en övergripande rapport. Rapporten ska fungera som ett stöd för de huvudmän som vill utveckla sitt arbete med klagomålshantering.

I detta beslut ges en sammanfattande bedömning av det granskade området. Därefter följer en mer utförlig beskrivning av Skolinspektionens bedömningar kopplade till de utvecklingsområden som identifierats inom ramen för granskningen.

Bakgrundsuppgifter om huvudmannen

Det finns sju kommunala grundskolor med drygt 1800 elever i Åstorps kommun.

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen informerar vårdnadshavare, och till viss del elever i grundskolan, om kommunens klagomålshantering. Klagomål kan anmälas via hemsida, mail eller telefon. Elever och vårdnadshavare kan också direkt anmäla klagomål till lärare och rektorer. Eleverna kan och uppmanas att ta upp eventuella klagomål i skolornas elevråd.

2017-07-06

2 (4)

Dnr 400-2016:6994

På Åstorps kommuns hemsida finns information om hur den som vill lämna ett klagomål ska gå till väga. På hemsidan finns också information om i vilken ordning som klagomål ska lämnas till olika instanser i organisationen och hur ärendet handläggs på huvudmannanivå och på skolor. Det framgår även om möjligheten att anmäla eventuella brister till Skolinspektionen. Information om klagomål på huvudmannens hemsida finns enbart tillgänglig på svenska. Granskningen visar dock att det vid föräldramöten, där information ges om bland annat klagomålshantering, är det alltid tolkar med som översätter informationen till vårdnadshavare med annat språk än svenska. Skolinspektionen bedömer dock att eleverna inte får denna information utan de är hänvisade till klassråd och elevråd på skolorna där de kan uttrycka eventuellt missnöje med verksamheten.

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen tar emot alla sorters klagomål som lämnas in, det finns inga begränsningar på vad som definieras som klagomål utan all kritik kan lämnas in och behandlas.

I granskningen framkommer att huvudmannen har skriftliga rutiner hur klagomål ska tas emot och en ansvarsfördelning som följer de normala tjänstevägarna. Klagomål som inkommer tilldelas de tjänstemän som normalt ansvarar för de arbetsområden som klagomålen handlar om. Skolinspektionen bedömer att huvudmannen inte har interna skriftliga rutiner för vem som ska utreda och kommunicera med den som inkommer med ett klagomål. Ansvarsfördelning ligger helt på förvaltningschefen och därefter följer de normala tjänstevägarna. Några skriftliga rutiner för hur klagomålshanteringen ska ske på skolor har inte huvudmannen gett vilket leder till att lärarna får själv bedöma om de själva ska utreda klagomål eller om någon annan ska genomföra det.

Slutligen bedömer Skolinspektionen att huvudmannen inte sammanställer inkomna klagomål. Huvudmannen saknar också ett system för att få kännedom om klagomål som kommer in till grundskolorna. På grund av avsaknad av sammanställningar av klagomål på huvudmannanivå och på skolnivå har inga analyser, som kunnat leda till utvecklingsområden och konkreta åtgärder, gjorts. Inte heller har uppföljningar av insatta åtgärder kunnat göras för att konstatera önskad effekt.

2017-07-06

3 (4)

Dnr 400-2016:6994

Identifierade utvecklingsområden

I syfte att höja verksamhetens kvalitet bedömer Skolinspektionen att ett utvecklingsarbete i första hand behöver inledas inom följande områden:

Huvudmannens analys av klagomål

- Huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera inkomna klagomål som lämnas och hanteras på skolorna. Detta i syfte att förbättra verksamheten genom att identifiera såväl framgångsfaktorer som utvecklingsmöjligheter.

Motivering till bedömning av identifierat utvecklingsområde

Skolinspektionen bedömer att huvudmannen delvis saknar kännedom om de klagomål som inkommer och hanteras på grundskolorna. I intervjuerna med rektorerna framkommer dock att om det inkommer många klagomål eller speciella klagomål till deras skola kan detta diskuteras med förvaltningschefen.

Enligt den redogörelse som huvudmannen har lämnat till Skolinspektionen är det ytterst ovanligt att det inkommer klagomål direkt till huvudmannen, de fåtal klagomål som kommit in till kommunen har inte sammanställts och analyserats. I intervju med representant för huvudmannen framkommer att huvudmannen inte begär sammanfattningar av de klagomål som grundskolorna själv hanterar. Det har därför inte heller gjorts någon skriftlig analys av de klagomål som kommit in direkt till huvudmannen eller via kommunens grundskolor. Vad gäller klagomål som rör kränkande behandling läggs det enligt huvudmannen ner mer tid på att analysera dessa.

I intervju med rektorerna framkommer också att rektorer enbart rapporterar vissa klagomål till huvudmannen. Rektorerna gör inte heller någon analys av klagomål på skolan som används i det systematiska kvalitetsarbetet. Rektorerna har vidare inte någon kännedom om huruvida huvudmannen utför något analytiskt arbete vad gäller klagomålsärendena på huvudmannanivå.

Skolinspektionen rekommenderar Åstorps kommun att utveckla en metod för att få kännedom om vilka kategorier av klagomål som lämnas till och hanteras på skolorna. Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att

2017-07-06

4 (4)

Dnr 400-2016:6994

nödvändiga åtgärder vidtas.¹ För att kunna vidta åtgärder krävs det enligt Skolinspektionens bedömning att huvudmannen får kännedom om de klagomål som kommer in till skolorna. Även om rektorer lämnar viss information till förvaltningen finns det inga tydliga riktlinjer från förvaltningen hur rektorer ska lämna upplysningar om klagomål till huvudmannen. Det föreligger därför en risk att Åstorps kommun saknar kännedom om återkommande brister i verksamheten som skulle kunna identifieras genom en analys av klagomål som lämnas till skolorna.

Uppföljning

Huvudmannen ska senast den 15 januari 2018 redovisa till Skolinspektionen vilka åtgärder som vidtagits utifrån de identifierade utvecklingsområdena.

Redogörelsen skickas via e-post, till per.joel.jarlunger@skolinspektionen.se
Ange Skolinspektionens diarienummer 400-2016: 6994 i de handlingar som sänds in.

På Skolinspektionens vägnar



Maria Kärrman
Enhetschef



Per Joel Jarlunger
Undervisningsråd/Föredragande

¹ 4 kap. 7 § skollag (2010:800)