

Uppföljningsbeslut

Helsingborg
helsingborg@helsingborg.se

2018-01-29
1 (2)
Dnr 400-2016:6994

Uppföljning för kvalitetsgranskning av huvudmännens klagomålshantering i Helsingborgs kommun

Skolinspektionens beslut

Skolinspektionen bedömer att Helsingborgs kommun vidtagit åtgärder och kvalitetsgranskningen avslutas därmed.

Bakgrund

Skolinspektionen har genomfört en kvalitetsgranskning av huvudmännens klagomålshantering i Helsingborgs kommun. Kvalitetsgranskningen genomfördes under våren 2017. Inom ramen för kvalitetsgranskningen har rapporten "Lokal klagomålshantering – för snabb hjälp till eleverna" publicerats, i vilken huvudmannen kan få exempel på hur andra huvudmän arbetar med klagomålshantering.

Vid granskningen identifierade Skolinspektionen tre utvecklingsområden för huvudmannen som angetts i ett beslut den 29 juni 2017.

- Huvudmannen behöver säkerställa att elever och vårdnadshavare blir informerade om hur de ska gå till väga för att lämna in ett klagomål. Detta i syfte att göra det tydligt för anmälare vem de bör vända sig till för att framföra ett klagomål samt vem som ansvarar över kommunens klagomålshantering.
- Huvudmannen behöver utarbeta skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Av rutinerna behöver det framgå vem som är ansvarig att ta emot, hantera och utreda klagomålsärenden så att klagomålsärenden hanteras av rätt instans.
- Huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera klagomål som lämnas in och hanteras på skolenheterna. Detta i syfte att förbättra verksamheten genom att identifiera såväl framgångsfaktorer som utvecklingsmöjligheter.

Skolinspektionen har begärt att Helsingborgs kommun senast den 15 januari 2018 ska redovisa till Skolinspektionen vilka åtgärder som vidtagits eller planerats. Helsingborgs kommun har inkommit med en sådan redovisning.

Av redovisningen framgår att Helsingborgs kommun tagit fram verktyg och utarbetat riktlinjer för att säkerställa att elever och vårdnadshavare blir informerade om hur de ska gå till väga för att lämna in ett klagomål samt vem de bör vända sig till och vem som ansvarar för klagomålshanteringen.

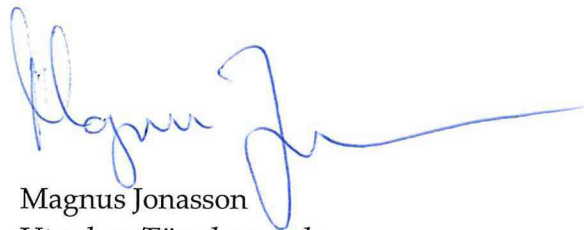
Helsingborgs kommun har reviderat befintliga men även arbetat fram och kompletterat dessa med nya skriftliga rutiner för att utreda och ta emot klagomål mot utbildningen. Av dessa framgår vem som är ansvarig att ta emot, hantera och utreda klagomålsärenden.

Avslutningsvis har Helsingborgs kommun utarbetat rutiner för att sammanställa och analysera inkomna klagomål i syfte att förbättra verksamheten genom att identifiera såväl framgångsfaktorer som utvecklingsmöjligheter.

På Skolinspektionens vägnar



Roland Fallström
Enhetschef



Magnus Jonasson
Utredare/Föredragande