

Uppföljningsbeslut

Luleå kommun
Annika.Bylund@skol.lulea.se
bufkansli@lulea.se

2018-05-25
1 (2)
Dnr 400-2016:6994

Uppföljning för kvalitetsgranskning av huvudmännens klagomålshantering vid Luleå kommun

Skolinspektionens beslut

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

Bakgrund

Skolinspektionen har genomfört en kvalitetsgranskning av huvudmännens klagomålshantering vid Luleå 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 ett utvecklingsområde för Luleå kommun som angetts i ett beslut den 7 juni 2017. Utvecklingsområdet gäller att huvudmannen bör utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera klagomål som lämnas och hanteras på skolorna.

Skolinspektionen har begärt att Luleå kommun senast den 15 januari 2018 ska redovisa till Skolinspektionen vilka åtgärder som vidtagits eller planerats. Thoren Framtid har inkommit med en sådan redovisning den 11 januari 2018.

Av redovisningen framgår att Luleå kommun har förbättrat och tydliggjort rutinerna för att höja kvaliteten i klagomålshanteringen. Förbättringen omfattar även en uppföljning av de klagomål som lämnas till skolenheterna.

Den nya rutinen innebär att huvudmannen inhämtar information om vilken skolenhet klagomålet gäller samt en mer utförlig information om det inkomna klagomålet. Huvudmannen inhämtar också information om de åtgärder som vidtagits samt den återkoppling som getts till den som lämnat klagomålet. I rutinen klargörs vidare att klagomål inom vissa utpekade områden ska lämnas över till huvudmannen.

Av redovisningen framgår slutligen att huvudmannen avser att utveckla rutinerna för klagomålshantering ytterligare under vårterminen 2018.

På Skolinspektionens vägnar

X Elisabeth Ahlgren

Elisabeth Ahlgren
Enhetschef
Signerat av: Elisabeth Ahlgren

X Stina Johansson

Stina Johansson
Föredragande
Signerat av: Stina Johansson