

Huvudman

Örebro kommun
servicecenter@orebro.se

Ärendet

Tillsyn av grundskoleverksamheten i Örebro kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har utifrån inkomna uppgifter sedan hösten 2022 inlett en tillsyn av Örebro kommun beträffande klagomålshantering.

I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen Örebro kommun följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering när det gäller grundskolans verksamhet.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representanter för huvudmannen den 13 november 2023. Som en del av tillsynen har även dokumentation i form av utvalda klagomålsärenden och huvudmannens rutiner för klagomålshanteringen granskats. Huvudmannen har yttrat sig över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannen tar emot klagomål samt bekräftar, utreder och återkopplar klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen framgår att klagomål mot verksamheten kan tas emot på olika sätt, via e-tjänst, fysiska brev, telefonsamtal, e-post eller genom att en rektor hör av sig och vill vidarebefordra ett klagomål till huvudmannen.

Representant för huvudmannen uppger att de som lämnar klagomål på förvaltningsnivå får en bekräftelse genom att det går ut ett svar att ärendet har mottagits och aktuellt ärendenummer. Klagomålen hanteras av planerare på förvaltningen som samordnar ärendet. Utredningen kan se olika ut beroende på vilken typ av klagomål det är. Om klagomålet inkommer direkt till huvudmannen så görs en bedömning av uppgifterna i ärendet och om ärendet bör hanteras av rektor så hänvisar huvudmannen dit. Om det är allvarligare uppgifter så agerar planerarna direkt på huvudmannanivå. Efter att klagomålet utretts och ärendet avslutats återkopplar planeraren till dem som anmält ett klagomål. Det sker vanligtvis skriftligt via e-post. I vissa ärenden kan det även ske via telefon.

Representant för huvudmannen uppger vidare att de klagomål som inkommer direkt till personal på skolorna återkopplas till huvudmannen genom de kvalitetsrapporter som skolorna genomför. Förvaltningen efterfrågar vilka klagomål som har inkommit, hur rektorerna har hanterat ärendena, att rektorerna har gjort en analys av klagomålen och hur klagomålen kan bidra till kvalitetsarbetet på enheten. Rektorerna ansvarar för att klagomålen hanteras enligt gällande lagstiftning, att en bekräftelse går ut och att den klagande får återkoppling samt att klagomålen diarieförs.

Rättslig reglering

Av skollagen 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. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. (4 kap. 8 § skollagen)

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.

Huvudmannen har skriftliga rutiner för klagomålshantering och verkar för att rutinerna är kända

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen framgår att rutinerna har uppdaterats utifrån den nya lagstiftningen. Det är planerare som har tagit fram rutinerna på uppdrag av förvaltningsledningen. Verksamhetscheferna har informerat rektorerna om rutinerna som i sin tur tagit upp rutinerna med eleverna. Rutinerna framgår på respektive skolas hemsida samt på kommunens hemsida. Vårdnadshavarna får kännedom via hemsidan. När vårdnadshavare tar kontakt

med förvaltningen så hänvisas de till klagomålsrutinen. Av rutinen framgår att det är rektorns ansvar att göra rutinen känd och det finns en nära dialog mellan förvaltningen och rektorerna om att det görs.

Rättslig reglering

Av skollagen 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. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. (4 kap. 8 § skollagen)

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.

Huvudmannens åtgärder vid brister i verksamheten

Representant för huvudmannen ger exempel på åtgärder som vidtagits när brister påtalats inom utbildningen. Till exempel involverades kommunens trygghetsgrupp i en landsbygdsskola där man hade klagat på kränkande behandling. Ett annat exempel är när det inkom flera klagomål från ett område gällande skolskjuts. Då satte huvudmannen in en extra buss. Det senare var ett ärende där även nämnden reagerade. Ytterligare ett exempel gäller en elevs frånvaro. Där tog förvaltningen hjälp av det centrala skolstödet som stöttade skolan och eleven i det fortsatta arbetet för att främja elevens närvaro.

Klagomål kan inkomma på andra sätt än via klagomålshanteringen. Ett exempel är ett tidigare beslut av Skolinspektionen. Det ledde till ett bra samarbete mellan Skolinspektionen och högstadieskolan i fråga och uppföljningen avslutades. Det händer också att huvudmannen behöver åtgärda brister som uppdagas via media. Brister kan upptäckas på olika sätt inom utbildningen.

Rättslig reglering

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. (4 kap. 7 § skollagen)

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 Christina Hjalmarsson

Beslutsfattare

Signerat av: Christina Hjalmarsson

X Henrik Helmér

Föredragande

Signerat av: Henrik Helmér