

Huvudman

Strängnäs kommun
kontaktcenter@strangnas.se

Ärendet

Tillsyn av klagomålshanteringen i Strängnäs kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har utifrån inkomna uppgifter sedan hösten 2022 inlett en tillsyn av Strängnäs kommun beträffande klagomålshantering. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen Strängnäs kommun följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering. Tillsynen har genomförts genom digital intervju med representanter för huvudmannen den 14 december 2023. Som en del av tillsynen har även dokumentation i form av utvalda klagomålsärenden och huvudmannens rutiner för klagomålshanteringen granskats. Huvudmannen har getts tillfälle att yttra 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 huvudmannens skriftliga rutiner och av intervju med huvudmannen framgår att huvudmannen mottar klagomål på olika sätt, till exempel via en e-tjänst eller e-post eller vanlig post till utbildningskontoret. Huvudmannen uppger att klagomål även kan tas emot och utredas av rektorerna. Det framgår att alla klagomål som inkommer, både på huvudmannanivå och på skolenhetsnivå, ska diarieföras.

Av huvudmannens skriftliga rutiner och av intervjun framgår att den som lämnat ett klagomål får en bekräftelse på att klagomål har mottagits. Huvudmannen uppger att en bekräftelse skickas tillsammans med ett diarienummer om den klagande skulle vilja komplettera ärendet. Av bekräftelsen framgår att klagande kan komma att bli kontaktad av en av huvudmannens utredare.

Av huvudmannens skriftliga rutiner och av intervjun framgår vidare att utredningen ofta genomförs genom att rektorn får inkomma med ett svar på hur skolan har hanterat situationen som klagomålet handlar om. Utredaren skickar rektorns svar till klagande och ber klagande inkomma med synpunkter för att se vad båda parter har att säga i ärendet. Utredaren gör sedan en bedömning huruvida skolan har brutit mot en bestämmelse och huruvida bristen redan har åtgärdats eller inte. Om bristen inte har åtgärdats säkerställer utredaren att åtgärder vidtas innan ärendet avslutas.

Huvudmannen uppger att den klagande får återkoppling från utredaren efter avslutat ärende. Den klagande får information om vad resultatet av utredningen är och om åtgärder vidtas för att åtgärda bristen. Angående de klagomål som inkommer direkt till rektorerna kontrollerar registratorn med jämna mellanrum att ärendena inte är öppna eller pågående för länge i diarieföringssystemet utan att de är hanterade och avslutade.

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

Huvudmannen har en skriftlig rutin med ansvarsfördelning för hur klagomål som inkommer på huvudmannanivå ska hanteras. Angående klagomål som inkommer på skolenhetsnivå framgår av rutinen att dessa skickas till utbildningsnämnden för registrering. På grundskoleverksamhetens hemsida finns instruktioner till

allmänheten om hur man lämnar in klagomål till skolpersonal, rektor och huvudman.

Huvudmannen uppger att rutiner för klagomålshanteringen är kända bland elever, vårdnadshavare och skolpersonal samt vem som har ansvar för att rutinerna är kända bland dessa grupper. Huvudmannen uppger att klagomålsrutinen finns på kommunens hemsida. Alla medarbetare, inklusive skolpersonal, har även tillgång till rutinen via ett internt digitalt bibliotek. Rektorerna ansvarar för att klagomålshanteringen är känd bland elever och vårdnadshavare. Om en rutin revideras så meddelar huvudmannen rektorerna det. Skolpersonalen får sedan denna information via rektorerna.

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

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Huvudmannen ger exempel på vilka åtgärder som huvudmannen vidtar när brister uppdagas i verksamheten. Huvudmannen fick exempelvis in ett klagomål om att en vikarie inte anmälde kännedom om kränkande behandling. Huvudmannen påtalade till skolans rektor att de måste ha en utbildningsinsats så att all personal, inklusive vikarier, vet om att all kännedom om kränkande behandling måste anmälas. Utredaren uppger att hen kommer att ha en uppföljning på skolan för att säkerställa att utbildningsinsatsen skett samt att personalen nu anmäler, utreder och sätter in åtgärder mot kränkande behandling.

Ett annat klagomålsärende avsåg en skolas personal som snusade inför eleverna. Även om det inte regleras i skollagen så ansåg huvudmannen detta vara olämpligt. Huvudmannen bad då rektorn att tala med personalen om det olämpliga i detta.

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

I ärendets slutliga handläggning har även utredare Gerda Moulis medverkat.