

Huvudman

Lycée Français Saint Louis, 9020041852

secretariat@lfsl.net

Ärendet

Tematisk tillsyn av Lycée Français Saint Louis i Stockholms kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under våren 2024 inlett en tematisk tillsyn av Lycée Français Saint Louis. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen och två rektorer den 3 maj 2024. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Lycée Français Saint Louis skriftliga rutiner för klagomålshantering samt ett exempel på ärende och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har yttrat sig över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen, skolans hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagande av klagomål mot utbildningen. På skolans hemsida finns en klagomålsbrevlåda som den som vill lämna klagomål kan använda sig av. Det är också möjligt att vända sig direkt till personal på skolan med sitt klagomål eller kontakta ansvarig chef. En

koordinator bevakar klagomålsbrevlådan, gör en bedömning av inkomna klagomål, dokumenterar ärendet och skickar vidare klagomålet till berörd person. Klagomål går oftast till chefen för låg- och mellanstadiet, rektor och sedan till styrelsen. Alla klagomål kommuniceras systematiskt till styrelsen oavsett om det handlar om en elev eller någon i personalen. Den som har lämnat klagomålet får en bekräftelse på att det har tagits emot. Enligt rutinerna ska huvudmannen svara på ett klagomål inom två veckor men om ett ärende är komplicerat eller av annan anledning tar längre tid att svara på meddelas den som har skickat in klagomålet om att det kommer att ta längre tid än två veckor.

Det är alltid samma process för att utreda ett klagomål men det är skillnader i hur utredningen görs beroende på klagomålet. Olika personer involveras beroende på klagomålets karaktär. Styrelsen är ansvarig och rektorns roll är bland annat att informera styrelsen om vad som görs.

Återkoppling ges innan utredningen är avslutad och utredningen stängs när klagomålet är löst. Av inskickad dokumentation framgår att återkopplingen innehåller information om vilken bedömning som har gjorts och vilka åtgärder huvudmannen har genomfört eller planerar att vidta. Efter att ett ärende har utretts lämnas också en rapport till styrelsen.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen (2010:800) 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.

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.

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med representant för huvudmannen samt dokumentstudier framgår att det finns en skriftlig rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Av rutinen framgår hur den som vill lämna klagomål kan gå tillväga, ansvarsfördelning och hur huvudmannen hanterar synpunkter och klagomål. Den stegvisa processen i rutinerna är viktig, uppger representanten för huvudmannen. Information finns på skolans hemsida.

Rättslig reglering

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

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.

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju samt dokumentstudier framgår att huvudmannen vidtagit åtgärder med anledning av klagomålen. Ibland kopplas elevhälsan in. Skolan anpassar hur klagomålen utreds beroende på klagomålens art och hur många lärare som är inkopplade. Olika personer är involverade beroende på klagomålet men processen är densamma. Av ärendet som Skolinspektionen tagit del av framgår att åtgärder har vidtagits i form av möten mellan bland annat vårdnadshavare och rektor.

Rättslig reglering

I 4 kap. 7 § skollagen anges att 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.

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.

Beslutet har fattats av enhetschefen Anna Bergqvist. Utredaren Fanny Stenberg har varit föredragande i ärendet.