

Huvudman

Mora kommun

mora.kommun@mora.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Mora kommun.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under våren 2024 inlett en tematisk tillsyn av Mora kommun. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representanter för huvudmannen den 19 och 25 januari 2024. Eftersom klagomålshanteringen rör två olika förvaltningar har två representanter för huvudmannen intervjuats. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Mora kommuns skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har yttrat sig över material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannens hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av kommunens hemsida, dokumentstudier samt intervjuer med representanter för huvudmannen framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagande av klagomål mot utbildningen.

På kommunens hemsida finns en e-tjänst för klagomålshantering som den som vill lämna klagomål eller synpunkter kan använda sig av. Det finns tre digitala ingångar till klagomålshanteringen: En för för- och grundskola, en för gymnasiet och en för vuxenutbildningen. Vårdnadshavare, elever och andra som vill lämna klagomål kan gå in via en av dessa tre ingångar, fylla i sitt ärende och klicka i om hen vill bli kontaktad eller inte. Det finns också möjlighet att lämna klagomål via telefon eller e-post. Vidare finns möjlighet att få hjälp att lägga in sitt klagomål på e-tjänsten.

I direkt anslutning till att synpunkter och klagomål kommer in via kommunens klagomålshantering får anmälaren en bekräftelse på att ärendet tagits emot och att kommunen ska återkomma i ärendet. En verksamhetsutvecklare eller registrator lägger in en handläggare och skickar ett mejl till aktuell chef om att det kommit in ett ärende. Ansvarig handläggare tar kontakt med den som lämnat klagomål och ger återkoppling till vederbörande på ärendet inom 10 arbetsdagar.

De som lämnar in ett klagomål får även återkoppling efter genomförd utredning. Hur återkopplingen sker beror på ärende, men då klagomålet är utrett och åtgärdat säkerställs att de inblandade är överens om lösningen. Ibland hänvisar kommunen till ett möte eller ett samtal, och ibland förs en dialog, så den som lämnat klagomålet känner sig trygg med hanteringen innan ärendet avslutas. Den som lämnat klagomålet får dessutom alltid återkoppling i e-tjänsten för att huvudmannen ska kunna avsluta ärendet.

Inför de digitala intervjuerna med huvudmannens representanter granskade Skolinspektionen kommunens hemsida. På denna finns rutiner för hur klagomål och synpunkter ska anges. Skolinspektionen genomförde även ett test av e-tjänsten för klagomål genom att gå in via ingångarna till grundskola respektive vuxenutbildning. I en av ingångarna klickade Skolinspektionens utredare i att hen ville bli kontaktad, i den andra klickade hen i att hen inte ville bli kontaktad. Skolinspektionens utredare fick direkt en bekräftelse på att anmälan var mottagen av kommunen. Morgonen efter den kväll anmälan skickats in blev Skolinspektionens utredare uppringd av aktuell rektor för den verksamhet där Skolinspektionen klickat i att hen ville bli kontaktad.

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 intervjuer med representanter för huvudmannen samt av dokumentstudier framgår att det finns skriftliga rutiner för hantering av synpunkter och klagomål.

Av rutinerna framgår till vilka rutinen vänder sig, hur huvudmannen tar emot, registrerar, hanterar, svarar, behandlar och följer upp synpunkter och klagomål. I rutinerna för för- och grundskoleförvaltningen framgår även att synpunkter och klagomål ska kopplas till kvalitetsredovisningar på enhets- och förvaltningsnivå och återkopplas i årsbokslut. Av intervju med huvudmannens representanter framgår dessutom att nämndordförande tar del av alla insända klagomålsärenden.

Enligt representanterna för huvudmannen är rutinen att den klagande först ska ta kontakt med en lärare eller med den person klagomålet berör. Där ska den första diskussionen ske och om problemet inte löses kan ärendet lyftas till rektor. Den person som framfört klagomålet får även information om möjligheten att gå in via e-tjänsten för klagomålshantering.

Huvudmannens representant uppger att huvudmannen arbetar för att säkerställa att rutinen är känd genom att vårdnadshavare och elever får information om rutinen på möten och via förskolans/skolans digitala plattform. Information om e-tjänsten ligger även på kommunens hemsida.

Rättslig reglering

Av 4 kap. 8 § skollagen framgår att huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshantering 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 med representanter för huvudmannen samt av ärenden som Skolinspektionen tagit del av framgår att huvudmannen på olika sätt vidtagit åtgärder med anledning av klagomål.

Den som lämnat klagomål får alltid återkoppling på hur ärendet behandlas. Hur återkopplingen sker beror på ärende. Ibland hänvisar kommunen till ett möte som ägt eller kommer att äga rum. Kommunen kan även hänvisa till en diskussion eller ha en dialog, så att vårdnadshavaren känner sig trygg med hanteringen. Enligt

huvudmannens representanter får medborgaren dessutom alltid återkoppling i e-tjänsten för att huvudmannen ska kunna avsluta ärendet.

Enligt huvudmannens representanter görs det i årsbokslutet en analys av inkomna klagomål och synpunkter. Genom denna kan huvudmannen bedöma i vilken mån kommunen behöver göra en större åtgärd, till exempel skapa en tryggare rutin. Om något fattas på huvudmannanivå kan det ske en organisatorisk förändring. Huvudmannens representanter påpekar att inkomna klagomål eller synpunkter ska åtgärdas på den nivå det berör i verksamheten, så nära medborgaren som möjligt. Om det är flera klagomål eller synpunkter av samma art inom samma verksamhet fångar huvudmannen upp problemet och gör ett bredare arbete för att åtgärda det.

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 Sylvia Lindqvist har varit föredragande i ärendet.