

Huvudman

Överkalix kommun

Maria.Hjelm@overkalix.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Överkalix kommun i Överkalix.

Beslut

Skolinspektionen avslutar ärendet.

Om ärendet

Skolinspektionen har under våren 2025 inlett en tematisk tillsyn av Överkalix kommun. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 13 maj 2025. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Överkalix kommuns skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har getts tillfälle att yttra 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 skolchef och granskning av kommunens hemsida samt dokumentstudier framgår att huvudmannen tar emot och bekräftar mottagna klagomål på utbildningen. Klagomål mottages av skolchef via e-post, muntligt eller via skolornas digitala lärplattform. Vårdnadshavare kan även anmäla ett klagomål via kommunens generella E-tjänst för synpunkter. När ett klagomål är framfört sammanfattar skolchefen ärendet i ett digitalt system och sedan diarieförs ärendet. I samband

med framförandet av klagomålet får anmälaren en bekräftelse att klagomålet är mottaget samt en redogörelse för hur ärendet kommer att utredas. Därefter utreder skolchefen ärendet tillsammans med rektor och övrig berörd personal. Skolchefen har dialog med vårdnadshavare och ser till att de åtgärder som planerats också genomförs. Efter att ett ärende är utrett återkopplar skolchefen utredningens resultat till anmälaren och ansvarig rektor och dokumenterar därefter arbetet i den digitala filen.

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.

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Skolinspektionens granskning av kommunens hemsida och dokumentstudier visar att det finns rutiner som beskriver hur klagomål kan lämnas och hanteras. Av intervju med skolchef och dokumentstudier framgår att det finns riktlinjer för hanteringen av klagomål som överensstämmer med lagändringen 2022.

De skriftliga rutinerna redogör för hur utredningsprocessen för ett klagomål går till, hur den som vill lämna klagomål ska gå tillväga för att lämna klagomål och hur ansvarsfördelningen ser ut. Huvudmannen har efter lagändringen aktivt verkat för att tydliggöra det ansvar som ligger på varje professionsnivå avseende hanteringen av klagomål. Huvudmannen har också tydliggjort rektorernas ansvar att regelbundet uppmärksamma om klagomålshanteringen.

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.

Vidtagna åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med skolchef och dokumentstudier framgår att huvudmannen har vidtagit åtgärder för förändring och förbättring med anledning av inkomna klagomål. Ett klagomål som Skolinspektionen tagit del av inkommer muntligt till skolchefen i december 2024. Ärendet handlar om vårdnadshavares kritik mot personalens förmåga att möta elevers behov av stöd på raster och anpassning av undervisning till elever förutsättningar och behov. Skolchefen har vidtagit åtgärder och följt upp dem med vårdnadshavare. Ett annat ärende handlar om att vårdnadshavare anmält kritik mot att elever får för lite tid för utevistelse och för mycket skärmtid. Ärendet är åtgärdat genom att skolchefen och rektorn har tagit fram rutiner för utevistelse och användning av skärmar. Rutinerna har följts upp och utvärderats och vårdnadshavare har informerats.

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.

På Skolinspektionens vägnar

Beslutet har fattats av undervisningsrådet Agnetha Burström. Utredaren Pia Almarlind har varit föredragande i ärendet.