

Uppföljning av synpunkter och klagomål samt
uppgifter om missförhållanden 2023

11

2024UKFN38

Nämnden för utbildning, kultur och fritid

Datum
2024-02-26

Diarienummer
2024UKFN38 610

Uppföljning av synpunkter och klagomål samt uppgifter om missförhållanden 2023

Förslag till beslut

Nämnden för utbildning, kultur och fritid noterar informationen.

Sammanfattning av ärendet

I nämndens årsplan framgår att en sammanställning av synpunkter och klagomål till kommunen och anmälningar till Skolinspektionen (SI) eller till Barn- och elevombudet (BEO) som inkommit föregående år ska redovisas för nämnden tillsammans med slutsatser och planerade åtgärder. SI och BEO har bytt benämning från anmälningar till uppgifter om missförhållanden.

Enligt 4 kap. 7 och 8 §§ skollagen (2010:800) ska huvudman ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål inom nämndens utbildningsverksamheter. Sektorn tar även emot synpunkter som rör alla verksamheter inom nämndens ansvarsområde eftersom synpunkter och klagomål är ett sätt för medborgare att utöva inflytande och är en viktig del av sektorns utvecklingsarbete.

Under år 2023 har totalt 58 synpunkter och klagomål inkommit till sektorn. Det är fler än år 2022 då motsvarande antal var 36 men färre än år 2021 då sektorn tog emot totalt 92 synpunkter och klagomål. Majoriteten synpunkter och klagomål har utretts och besvarats. I några fall pågår handläggning.

Under 2023 har totalt tre ärenden från Skolinspektionen och Barn- och elevombudet tagits emot och hanterats inom sektorn, vilket kan jämföras med fem ärenden under 2022 och tio ärenden under 2021. Redan inför och under 2022 prioriterade sektorn en omfattande satsning på att förbättra informationen kring synpunkter och klagomål inom verksamheten. Det kan tänkas att den minskade volymen av ärenden som hamnar hos SI och BEO är ett resultat av att åtgärder vidtas tidigt genom en mer effektiv hantering av synpunkter och klagomål.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse 26 februari 2024

Ärendet

I nämndens årsplan framgår att en sammanställning av synpunkter och klagomål till kommunen och anmälningar till Skolinspektionen (SI) eller till Barn- och

elevombudet (BEO) som inkommit föregående år ska redovisas för nämnden tillsammans med slutsatser och planerade åtgärder. SI och BEO har bytt benämning från anmälningar till uppgifter om missförhållanden.

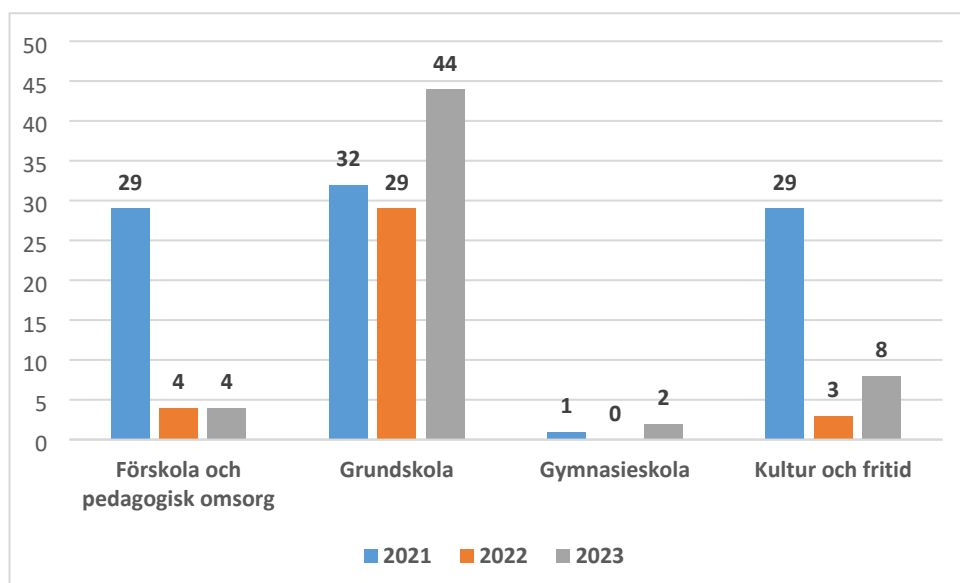
Enligt 4 kap. 7 och 8 §§ skollagen (2010:800) ska huvudman ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål inom nämndens utbildningsverksamheter. Sektorn tar emot och utreder synpunkter och klagomål som rör samtliga verksamheter inom nämndens ansvarsområde. Synpunkter och klagomål är ett sätt för medborgare att utöva inflytande och ligger även till grund för att hantera eventuella brister i verksamheten.

Synpunkter och klagomål kan lämnas både muntligt, skriftligt i brev eller mejl eller via synpunktsformulär på kommunens hemsida. Vårdnadshavare eller elev ska i första hand vända sig till berörd personal på förskolan eller skolan, i andra hand till rektorn. Den som är missnöjd efter att ha pratat med personal och/eller rektor kan lämna synpunkter till huvudmannen via den centrala synpunkts- och klagomålshanteringen inom sektorn.

För den vårdnadshavare eller elev som är missnöjd med huvudmannens hantering finns möjligheten att vända sig till SI för att lämna uppgifter om missförhållanden (tidigare kallat anmälningar) eller till BEO i fråga om kränkande behandling. Inkomna uppgifter kan leda till utredning och ett eventuellt beslut från SI eller BEO. Skolinspektionen kan som huvudregel bara utreda uppgifter som först har anmälts som klagomål till huvudmannen och där huvudmannen har fått möjlighet att fullgöra sina skyldigheter.

Synpunkter och klagomål till huvudmannen

Under år 2023 har totalt 58 synpunkter och klagomål inkommit till sektorn. Det är fler än år 2022 då motsvarande antal var 36 men färre än år 2021 då sektorn tog emot totalt 92 synpunkter och klagomål. Fördelningen mellan verksamheterna framgår av diagrammet nedan.



Förskola och pedagogisk omsorg

Sektorns centrala synpunkts- och klagomålshantering har tagit emot totalt en synpunkt och tre klagomål avseende förskoleverksamheten. Synpunkten gäller en önskan om barnomsorg på obekvämt arbetstid. Klagomålen handlar dels om bristfällig information till vårdnadshavare vid olycksfall, dels brister i själva barnomsorgen.

Grundskola

Sektorns centrala synpunkts- och klagomålshantering har tagit emot totalt tolv synpunkter och 31 klagomål för grundskoleverksamheten.

Synpunkterna rör följande områden:

- Skolvalsprocessen
- Närvarorapporteringsystemet
- Hantering av prov och transparens i bedömningsprocessen
- Informationsflöden mellan skola och vårdnadshavare eller elev
- Tillgänglighet och tillförlitlighet i fråga om skolskjuts
- Rastaktiviteter och skolgård
- Upplevd otrygghet i skolmiljön
- Åtgärder för att förebygga mobbning
- Kriminalitet i samhället och dess potentiella påverkan på grundskolans trygghet och undervisningsmiljö

Klagomålen rör följande områden:

- Skolvalsprocessen
- Betygssättning
- Skolskjuts
- Vandalisering
- Upplevd otrygghet i skolmiljön
- Kränkande behandling
- Stödinsatser och anpassningar
- Pedagogers utbildning och kompetens
- Avsaknad av läromedel och tryckt skolmaterial

Gymnasieskola

Sektorns centrala synpunkts- och klagomålshantering har tagit emot en synpunkt och ett klagomål för gymnasieverksamheten. Synpunkten är ett önskemål om gratis sommarbusskort för kommunens elever. Klagomålet rör kränkande behandling.

Kultur och fritid

Sektorns centrala synpunkts- och klagomålshantering har tagit emot åtta synpunkter avseende verksamheten kultur och fritid. Majoriteten av synpunkterna utgörs av olika typer av förbättringsförslag avseende badplatser, lekytor, parker,

sjöar, idrottsanläggningar och andra offentliga platser i kommunen. En synpunkt avser nycklar till vägbommar och en annan gäller säkerheten i samband med en cykeltävling.

Uppgifter om missförhållanden till Skolinspektionen (SI) och Barn- och elevombudet (BEO)

Under år 2023 har totalt tre ärenden (uppgifter om missförhållanden som utretts av SI eller BEO) tagits emot och hanterats av sektorn, att jämföra med fem ärenden under år 2022 och tio ärenden under år 2021. Ett ärende avsåg förskola och handlade om kränkande behandling. Två ärenden gällde grundskola och handlade om en elevs frånvaro respektive om en skolas stödinsatser.

Redan inför och under 2022 prioriterade sektorn en omfattande satsning på att förbättra informationen kring synpunkter och klagomål inom verksamheten. Det kan tänkas att den minskade volymen av ärenden som hamnar hos SI och BEO är ett resultat av att åtgärder vidtas tidigt genom en mer effektiv hantering av inkomna synpunkter och klagomål.

Kritik i Skolinspektionens och Barn- och elevombudets beslut 2023

- Åtgärdsprogram har beslutats utan stöd av adekvat underlag i form av pedagogisk utredning.
- Frånvaroutredning har inte genomförts tillräckligt skyndsamt eller uppdaterats kontinuerligt.
- Elevens behov av särskilt stöd har inte utretts, trots att behovet av en sådan utredning förelegat under en längre tid.

Slutsatser och planerade åtgärder

Antalet synpunkter och klagomål som kommit in till sektorns centrala synpunkts- och klagomålshantering är något fler år 2023 än året innan men färre än år 2021. Sektorn strävar efter att eventuella synpunkter och klagomål på en enskild förskolas eller skolas verksamhet i första hand ska hanteras av den personal som utför verksamheten. En minskning av inkomna klagomålsärenden till den centrala hanteringen skulle således kunna bero på att fler ärenden åtgärdas och besvaras redan i ett tidigt skede.

Trots minskningen från år 2021 är det tydligt att vissa områden, särskilt inom grundskolan, fortfarande utgör utmaningar. Kränkande behandling och brister i det särskilda stödet för elever är fortfarande centrala ärenden som behöver uppmärksammas och åtgärdas.

Synpunkts- och klagomålshantering utgör en del av det systematiska kvalitetsarbetet och ingår i ordinarie planering av verksamheten. Ansvarig chef använder inkomna synpunkter och klagomål för att utveckla verksamheten och åtgärda eventuella brister. Rektor vidtar åtgärder aktuella för skolan och gör förbättringar utifrån vad klagomålet handlar om. Som exempel kan rektor utöka raststödet, genomföra pedagogiska utredningar eller upprätta åtgärdsprogram.

Inom sektorn finns en samordnare för varje verksamhet som ansvarar för att synpunkter och klagomål når ansvarig chef, diarieförs och att svar ges till

medborgaren. Handläggningen ska ske skyndsamt. Majoriteten synpunkter och klagomål har utretts och besvarats. I några fall pågår handläggning.

Verksamhetschef har delegation på att besvara anmälningar från SI och BEO. Uppföljningar sker kontinuerligt med rektor utifrån elevens situation. Den centrala elevhälsan kommer att följa upp arbetet med rektors beslutsfattande kring upprättande och uppföljning av åtgärdsprogram samt frånvaroutredningar.

Sektorn bedömer att synpunkter och klagomål är viktiga för att rätta till felaktigheter och ständigt förbättra verksamheterna. I förlängningen innebär det högre kvalitet, ökad trovärdighet och legitimitet för sektorns verksamheter.

Ekonomiska konsekvenser

Förvaltningen bedömer att förslaget till beslut inte medför några ekonomiska konsekvenser.

Päivi Malmsten
Sektorschef

Eva-Maria Smith
Administrativ chef