



Emma Rydgren
Myndighetshandläggare
Emma.rydgren@trelleborg.se
0410-73 48 17

Skolinspektionen
kvalitetsgranskningarsthlm@skolinspektionen.se

Kvalitetsgranskning av klagomålshantering

Bakgrund

Skolinspektionen genomförde en kvalitetsgranskning av skolhuvudmäns klagomålshantering under våren 2020. Trelleborgs kommun ingick i denna granskning.

Med anledning av granskningen fattade Skolinspektionens beslut rörande Trelleborgs kommun den 28 augusti 2020. Skolinspektionen fann två utvecklingsområden för kommunen att arbeta vidare med. Dessa områden rör följande:

1. Följa upp hur klagomål hanteras hos huvudmannen respektive på skolorna och utvärdera arbetet i syfte att säkerställa en likvärdig hantering
2. Sammanställa och kategorisera klagomål som underlag för huvudmannens utvecklingsarbete.

Redovisning med åtgärder ska vara Skolinspektionen tillhanda senast den 28 mars 2021.

Redovisning

1. Huvudmannen har inför läsårsstarten 2020/21 skapat ett Excelark för sammanställning och uppföljning av de klagomål som inkommit till huvudmannens klagomålshantering. Detta ger en god överblick över status, handläggningstid, klagomålens karaktär samt vilka skolformer och enheter som är berörda. Det säkerställer även likvärdighet i hanteringen.

Huvudmannen har lyft frågan i rektorsgruppen som rör sammanställning av klagomål samt pekat på vikten av en likvärdig hantering. Generellt sätt har rektorer bra koll på de klagomål som hanteras av skolenheten. De är också införstådda med att förvaltningen kan ge stöd i arbetet.

Huvudmannen bedömer att kvaliteten har ökat i och med att kontrollen över hanterade klagomål har förbättrats. Det har även fått effekt på handläggningstiden på huvudmannanivå, vilken har förkortats. På skolnivå hanteras klagomålen skyndsamt, vilket bland annat beror på att det finns en god kännedom om omständigheterna bakom ett klagomål där.

Huvudmannen kommer att lägga större fokus på klagomålen som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet. Klagomålen kommer att ingå som en självklar analysdel i kvalitetsrapporterna, både på huvudmannanivå respektive

Bildningsförvaltningen

E-post bildningsforvaltningen@trelleborg.se

Webb www.trelleborg.se

Besöksadress Henry Dunkers
gata 1

Postadress Box 79, 231 21
Trelleborg

Telefon 0410-73 30 00

Fakturaadress

Box 173, 231 23 Trelleborg

Org.nr 212000-1199

skolenhetsnivå. På så vis kan eventuella utvecklingsområden pekas ut. En uppföljning av de klagomål som inkommit under läsåret 2020/21 kommer att göras i samband med läsårets avslut. Detta för att säkerställa likvärdig hantering på både huvudmanna- och skolnivå även på längre sikt.

2. Huvudmannen tog redan i augusti 2020 fram ett Excelark för sammanställning, uppföljning och kategorisering av klagomål. Syftet har varit att skapa en tydlig överblick och ett underlag för huvudmannens kvalitetsarbete.

Av arket framkommer det vilket diarienummer klagomålet har, vilket datum det inkom, vilken skolform och enhet det rör, om klagomålet är av generell eller individuell karaktär, vilket område det berör (exempelvis utbildning, IT, måltid, skolskjuts), vilken sakfråga som det gäller (exempelvis bristande tillsyn, kränkande behandling, särskilt stöd), vilket datum bekräftelse skickats, vilket datum svar skickats samt eventuell tidpunkt för uppföljning. Det finns även en kolumn för eventuella anteckningar.

Huvudmannen har kunnat se positiva effekter av detta arbete. Det går enkelt att se vilka typer av klagomål som hanteras inom ramen för klagomålshanteringen och eventuella mönster. En annan positiv effekt är att handläggningstiderna har minskat på huvudmannanivå. Det är även lättare att se vilka ärenden som bör följas upp och när så ska ske. På längre sikt är målet att arbetet med sammanställningen ska bli en naturlig del av det systematiska kvalitetsarbetet, både på huvudmanna- respektive skolenhetsnivå.

Huvudmannen kommer att fortsätta arbetet med att implementera detta sätt att arbeta på skolenheterna. Syftet är att förenkla arbetet och inte skapa administrativt merarbete för rektorer och skolpersonal.