

# Uppföljning av klagomål, synpunkter och anmälningar 2022

9

2023UKFN85

Nämnden för utbildning, kultur och fritid

Datum  
2023-04-13

Diarienummer  
2023UKFN85 610

## Uppföljning av klagomål, synpunkter och anmälningar 2022

### Förslag till beslut

Nämnden för utbildning, kultur och fritid noterar informationen.

### Sammanfattning av ärendet

I nämndens årsplan antagen den 17 januari 2023 § 11 framgår det att en sammanställning av klagomål, synpunkter och anmälningar som inkommit föregående år ska redovisas för nämnden. Synpunkter och klagomål kan lämnas både muntligt, skriftligt i brev eller mejl eller via synpunktsformuläret på kommunens hemsida.

Enligt skollagen ska huvudman ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål inom nämndens utbildningsverksamheter 4 kap. 7 och 8 §§ skollagen (2010:800). 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 2022 har totalt 36 synpunkter och klagomål inkommit till sektorn för utbildning, kultur och fritid vilket är betydligt färre än de 92 som inkom under 2021. Fyra av dessa rör verksamheten förskola och pedagogisk omsorg, 29 rör grundskolans verksamhet och tre rör kultur och fritid. Det har inte inkommit några klagomål eller synpunkter gällande gymnasieskolans verksamhet via formuläret.

Genom att hantera och analysera dessa synpunkter och klagomål kan sektorn förbättra verksamheterna och i vissa fall rätta till eventuella brister snabbt. Alla ärenden som inte kan åtgärdas direkt följs upp, dokumenteras och handläggningen sker skyndsamt.

Inom sektorn finns en synpunktssamordnare för varje verksamhet som ansvarar för att synpunkterna når ansvarig chef, diarieförs och att svar ges till medborgarna. Ansvarig chef använder sammanställningen av synpunkter och klagomål för att utveckla verksamheten och reda ut eventuella brister.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse 13 april 2023

## Ärendet

I nämndens årsplan antagen den 17 januari 2023 § 11 framgår det att en sammanställning av klagomål, synpunkter och anmälningar som inkommit föregående år ska redovisas för nämnden. Synpunkter och klagomål kan lämnas både muntligt, skriftligt i brev eller mejl eller via synpunktsformuläret på kommunens hemsida.

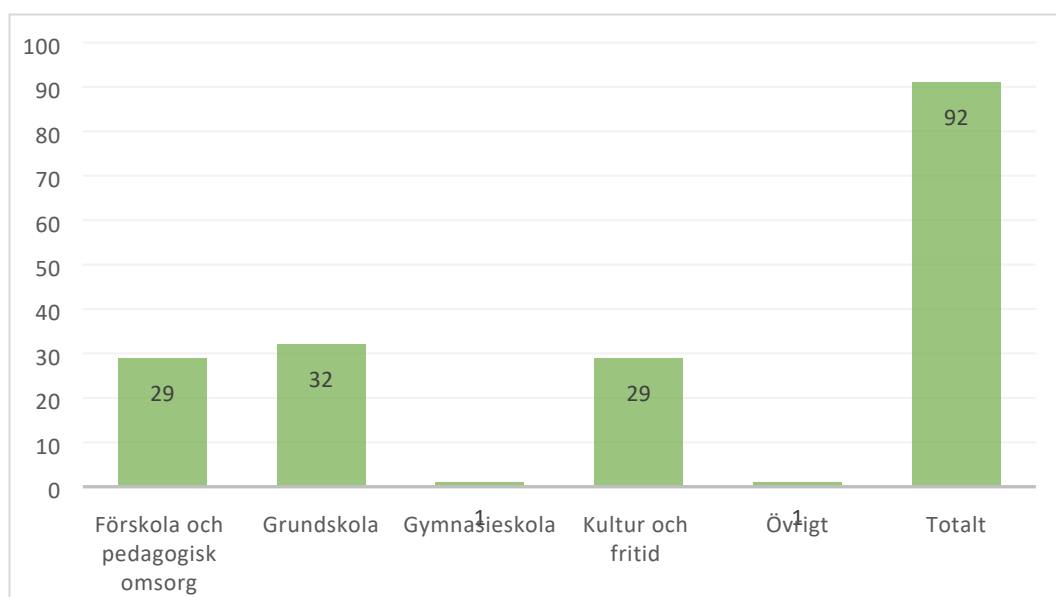
Enligt skollagen ska huvudman ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål inom nämndens utbildningsverksamheter 4 kap. 7 och 8 §§ skollagen (2010:800). Sektorn tar även emot synpunkter som rör alla verksamheter inom nämndens ansvarsområde eftersom synpunkter och klagomål är ett sätt för medborgare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

Under 2022 har totalt 36 synpunkter och klagomål inkommit till sektorn för utbildning, kultur och fritid vilket är betydligt färre än de 92 som inkom under 2021. Fyra av dessa rör verksamheten förskola och pedagogisk omsorg, 29 rör grundskolans verksamhet och tre rör kultur och fritid. Det har inte inkommit några klagomål eller synpunkter gällande gymnasieskolans verksamhet via formuläret.

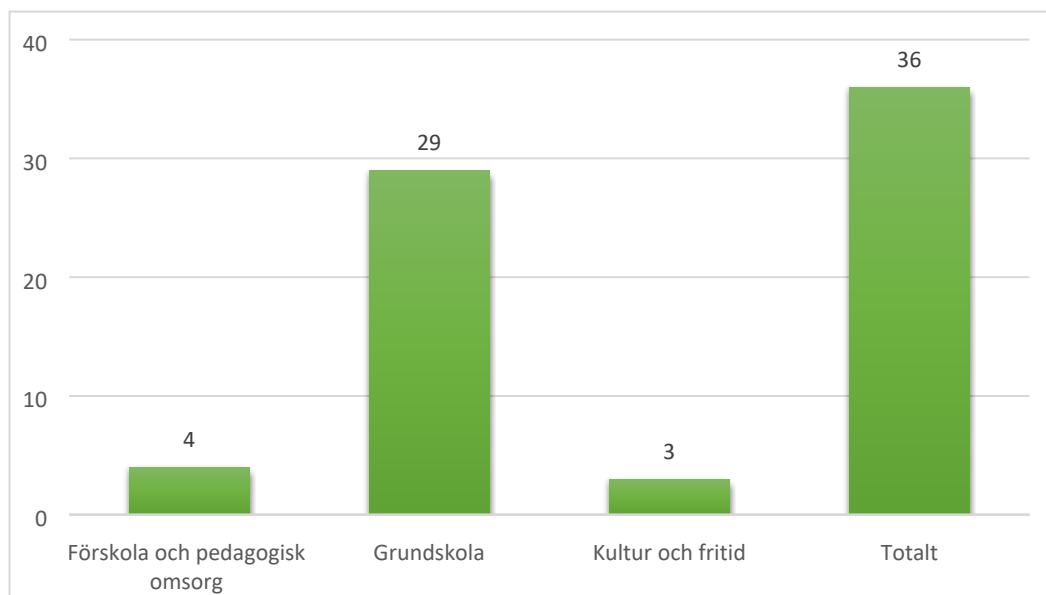
Genom att hantera och analysera dessa synpunkter och klagomål kan sektorn förbättra verksamheterna och i vissa fall rätta till brister snabbt. Alla ärenden som inte kan åtgärdas direkt följs upp, dokumenteras och handläggningen sker skyndsamt.

Inom sektorn finns en synpunktssamordnare för varje verksamhet som ansvarar för att synpunkterna når ansvarig chef, diarieförs och att svar ges till medborgarna. Ansvarig chef använder sammanställningen av synpunkter och klagomål för att utveckla verksamheten och reda ut eventuella brister.

### *Synpunkter och klagomål 2021*



## ***Synpunkter och klagomål 2022***



### ***Förskola och pedagogisk omsorg***

Det har kommit in fyra synpunkter och klagomål som rör verksamheten förskola och pedagogisk omsorg. Dessa har gällt bristande stöd, otillräckliga åtgärder vid kränkande behandling mot barn, en brist på kommunikation mellan pedagoger och vårdnadshavare samt ett klagomål gällande tillbud/skada. Samtliga synpunkter och klagomål har utretts och besvarats.

### ***Grundskola***

Totalt har 29 synpunkter inkommit gällande grundskolans verksamhet. Synpunkterna har handlat om:

- Otrygghet
- Frånvaro
- Arbetsmiljö, till exempel ljudnivå i klassrum
- Lokaler
- Avsaknad av behöriga lärare
- Utebliven undervisning
- Ämnen och möjligheten för elever att välja tillvalspråk
- Anpassningar för elever
- Bristande information.

Alla dessa synpunkter och klagomål har utretts och besvarats.

### ***Gymnasieskola***

Under 2022 har sektorn inte mottagit några synpunkter eller klagomål genom kommunens klagomålshantering rörande gymnasieskolans verksamhet.

### ***Kultur och fritid***

Kultur och fritid har mottagit tre synpunkter under 2022. En handlar om Scoutgården i Salmered, en annan om hög musik i ishallen och den tredje om städning av toaletterna på kulturhuset Mölnlycke. Alla dessa synpunkter och klagomål har utretts och besvarats.

### ***Skolinspektionen och Barn- och elevombudet (BEO)***

Under 2022 har sektorn mottagit fem nya anmälningar som vårdnadshavare gjort till Skolinspektionen och BEO, vilket är samma antal som föregående år. Sammantaget har tio anmälningsärenden från Skolinspektionen och tre från BEO hanterats av sektorn under 2022, detta på grund av att handläggningen i vissa ärenden från 2021 fortsatt under 2022.

Kritik i Skolinspektionens beslut har handlat om:

- Åtgärdsprogram har beslutats utan stöd av adekvat underlag i form av pedagogisk utredning.
- Frånvaroutredning har inte genomförts tillräckligt skyndsamt.
- Avsaknad av en mer djupgående analys av orsakerna till elevens frånvaro och hur detta relaterar till elevens behov.
- De åtgärder som vidtagits med anledning av elevens frånvaroproblematik har inte lett till någon konkret förbättring av elevens skolsituation.
- Brist att elevens behov av särskilt stöd inte utretts trots att behovet av en sådan utredning förelagat under en längre tid.
- Beslut om anpassad studiegång har tagits utan stöd i genomförd pedagogisk utredning.
- Brist att det inte framgår tydligare när beslutade åtgärder i åtgärdsprogrammen ska utvärderas.

Sektorn har under våren 2023 genomfört en internkontroll av samtliga aktuella åtgärdsprogram på grundskolorna och noterat vissa brister, vilka kommer ligga till grund för det fortsatta arbetet med att uppfylla styrdokumentens krav på särskilt stöd.

Sektorn bedömer att synpunkter och klagomål är viktiga för att rätta till felaktigheter och ständigt förbättra verksamheterna. Sektorn strävar dock efter att eventuella synpunkter och klagomål på exempelvis en enskild skolas verksamhet ska hanteras av den personal som utför verksamheten i första hand. En minskning av klagomålsärenden som inkommer till den centrala funktionen skulle kunna bero på att fler ärenden åtgärdas och besvaras redan i ett tidigt skede.

Päivi Malmsten  
Sektorschef

Elin Rosén  
Administrativ chef