

Handläggare
Johan Adolfsson
Telefon: 08-508 33 926**Till**
Utbildningsnämnden
2017-11-24

Kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering vid Stockholms kommun

Yttrande till Skolinspektionen, dnr 400-2016:6994

Förvaltningens förslag till beslut

1. Utbildningsnämndens överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till Skolinspektionen.
2. Beslutet justeras omedelbart.

Lena Holmdahl
UtbildningsdirektörMalin Eriksson
Avdelningschef

Sammanfattning

Under våren 2017 genomförde Skolinspektionen en kvalitetsgranskning av Stockholms stads klagomålshantering inom grundskolan. Fokus för granskningen låg på tre kvalitativa aspekter i hanteringen av klagomål: huvudmannens information till elever och vårdnadshavare, hanteringen vad gäller att ta emot och utreda klagomål samt kopplingen till huvudmannens systematiska kvalitetsarbete. Skolinspektionen har identifierat två områden där huvudmannen behöver inleda ett utvecklingsarbete: att tillgängliggöra skriftliga rutiner för klagomålshanteringen för personalen inom grundskolan och huvudmannens analys av klagomål.

Förvaltningen har utifrån Skolinspektionens granskning tagit fram en anvisning om vad varje skolledare behöver säkerställa och ett förslag på skriftliga rutiner för skolorna. Förvaltningen har också tagit fram ett system för insamling, analys och rapportering av synpunkter och klagomål för att förbättra analysen av inkomna klagomål.

Bakgrund

Under våren 2017 genomförde Skolinspektionen en kvalitetsgranskning av huvudmännens klagomålshantering. Stockholms stad var en av de kommuner som valdes ut i granskningen. Den 4 april 2017 genomförde Skolinspektionen ett besök där intervjuer genomfördes med både rektorer och anställda vid central förvaltning. Det övergripande syftet med Skolinspektionens kvalitetsgranskning var att undersöka kvaliteten i huvudmännens hantering av klagomål mot utbildning.

Ärendet/ förvaltningens synpunkter

Skolinspektionens fokus i granskningen låg på tre kvalitativa aspekter i hanteringen av klagomål: huvudmannens information till elever och vårdnadshavare, hanteringen vad gäller att ta emot och utreda klagomål samt kopplingen till huvudmannens systematiska kvalitetsarbete.

Skolinspektionen har utifrån sin granskning av Stockholms stad identifierat två områden där utvecklingsarbeten behöver inledas.

Skriftliga rutiner för klagomålshantering

Huvudmannen behöver göra skriftliga rutiner för klagomålshantering tillgänglig för personalen inom grundskolan. Av rutinerna behöver det framgå vem som är ansvarig att ta emot, hantera och utreda klagomålsärenden så att klagomålsärenden hanteras av rätt instans.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen har arbetat fram en anvisning för hantering av synpunkter och klagomål för stadens skolor, se bilaga 2. Anvisningen innehåller vad varje skolledare måste säkerställa samt ett förslag på rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Vid varje skola ska rektor fatta beslut om rutiner för hantering av synpunkter och klagomål samt utse ansvariga för hanteringen.

Huvudmannens analys av klagomål

Huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera klagomål som lämnas och hanteras på skolorna. Detta i syfte att förbättra verksamheten genom att identifiera såväl framgångsfaktorer som utvecklingsmöjligheter.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen har tagit fram ett system för insamling, analys och rapportering av synpunkter och klagomål på tre nivåer, se bilaga 3. Rapporteringen och analyserna ska rapporteras i stadens system för integrerad ledning och uppföljning (ILS). Rapporteringen ska ske i

ILS-webben två gånger om året. Rapporteringen ska ske av antalet synpunkter och klagomål per kategori. På skolornas webbplatser ska ett formulär installeras där klagomål kan anmälas. Viss statistik som underlättar rapportering kan genereras via formuläret. Rapporteringen ska vara ett stöd för skolorna och förvaltningen i arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för ekonomi och styrning i samverkan med grundskoleavdelningen.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till Skolinspektionen.

Bilagor

1. Skolinspektionens beslut den 17 maj 2017
2. Anvisning för hantering av synpunkter och klagomål på kommunala grundskolor och gymnasieskolor
3. System för hantering och rapportering av klagomål och synpunkter