

System för hantering och rapportering av klagomål och synpunkter

Bakgrund

Enligt *skollagen* ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. I december 2016 beslutade utbildningsnämnden om hur synpunkter och klagomål ska hanteras.

Skolinspektionen gjorde en kvalitetsgranskning av utbildningsnämndens klagomålshantering inom grundskolan under våren 2017. Skolinspektionen identifierade följande utvecklingsområden.

Huvudmannen behöver göra skriftliga rutiner för klagomåls- hantering 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. De skriftliga rutinerna ska enligt Skolverkets allmänna råd vara tillgängliga för alla berörda inom organisationen.

Skolinspektionen bedömer i sin granskning att huvudmannen delvis saknar kännedom om de klagomål som inkommer och hanteras på grundskolorna. 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.

Utbildningsnämndens synpunkts- och klagomålshantering ska, utöver skollagen och de allmänna råden om systematiskt kvalitetsarbete, också *utgå från stadens program för kvalitets- utveckling*. Enligt programmet är det angeläget att verksamheterna strukturerat tar tillvara de synpunkter som kommer in och använder dem som underlag i sitt dagliga utvecklingsarbete. Varje nämnd och styrelse har ansvar för att följa upp synpunkter och klagomål från stockholmarna. I den särskilda redovisningen vid tertialrapport 1 och 2 ska samtliga nämnder ”beskriva hur de under perioden har arbetat med hantering av synpunkter och klagomål från stadens invånare. I redovisningen ska även anges antal inkomna klagomål och synpunkter, kategoriserade i huvudområden, exempelvis bemötande, tillgänglighet och insatsinnehåll samt en sammanfattande redovisning av vilka

åtgärder som har vidtagits.” I nuläget redovisar inte utbildningsnämnden sin synpunkts- och klagomålshantering enligt anvisningarna i tertialrapporter och verksamhetsberättelser utan här redovisas endast anmälningar till Skolinspektionen/Barn- och elev-ombudet samt reklamationer av skolskjuts.

Definitioner

Klagomål

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppfyller krav och mål som anges i olika författningar. Ett klagomål är alltid av negativ karaktär och avser ett enskilt ärende som har bäring på en enskild eller annan närstående och som kräver en aktiv åtgärd.

Synpunkt

Med synpunkt avses ett uttalande från någon om förväntningar på verksamheten som inte har uppfyllts eller har överträffats. Med synpunkter avses också förslag som berör verksamhetens kvalitet.

System för insamling, analys och rapportering av synpunkter och klagomål, på tre nivåer

Systemet ska börja användas från och med 2018-01-01. Systemet avser synpunkter och klagomål som enheter tar emot från invånarna och gäller för samtliga enheter inom utbildningsförvaltningen, inklusive enheter inom central förvaltning.

Rapporteringen mellan nivåerna ska ske i webb-ILS i ett särskilt formulär för detta och rapporteras till huvudman i tertialrapport och verksamhetsberättelse. Enheterna lämnar rapporteringen tillsammans med uppföljningen av mål, dvs. dels i tertialrapport 2, vilket återspeglar samlat i nämndens verksamhetsberättelse, dels i sin verksamhetsberättelse, vilket återspeglar samlat i nämndens tertialrapport 1.

Enhetsnivå

Respektive enhetschef ansvarar för att enheten tar emot, utreder, besvarar och dokumenterar synpunkter och klagomål samt samlat analyserar synpunkterna och klagomålen som en del i det systematiska kvalitetsarbetet och rapporterar till respektive avdelning. Skolenheterna ska ha en utsedd ansvarig för klagomål och synpunkter.

Statistik om antalet klagomål per kategori rapporteras i ILS-webben i samband med nämndens tertialrapport och verksamhetsberättelse (VB).

Kategorier för synpunkter och klagomål på skola:

- Skolsituation för barn/elev
- Diskriminering och kränkande behandling av barn/elev¹
- Fysiska miljöer, exempelvis lokaler
- Övrigt

Kategorier för synpunkter och klagomål på administrativa enheter inom central förvaltning har inte hunnit diskuteras i gruppen. Kategorier som täcker behovet tas fram innan årsskiftet.

Avdelningsnivå

Respektive avdelningschef ansvarar för synpunkts- och klagomålshantering inom avdelningen. Enligt nämndens rutin för hantering av synpunkter och klagomål vid Stockholms stads utbildningsnämnd ska varje avdelning ha en utsedd handläggare för synpunkter och klagomål.

Varje avdelning ansvarar för att ta emot, utreda, besvara, dokumentera de synpunkter och klagomål som kommer direkt in till avdelningen och avser avdelningens verksamhet eller är överlämnade från underliggande enhet. Varje avdelning ansvarar också för att i samband med tertialrapportering och verksamhetsberättelse göra en sammanställning och analys av de synpunkter och klagomål som kommer in till avdelningens enheter i ILS-webben.

Förvaltningsnivå

Samordnaren för hanteringen av synpunkter och klagomål sammanställer och gör en analys av de underlag som avdelningarna lämnar, för rapportering i tertialrapport och verksamhetsberättelse.

Systemstöd för rapporteringen

- På skolornas webbplatser ska ett formulär installeras där klagomål kan anmälas. Viss statistik som underlättar rapportering kan genereras via formuläret.
- Klagomålet och svar ska dokumenteras i diariesystemet.
- ILS-webben används för att samla in statistik om klagomål från enheterna och aggregeras och sorteras enligt kategorierna ovan. För rapporteringen använder respektive

¹ Ska inte förväxlas med rutinen för att anmäla kränkande behandling till huvudman. Detta är ett sätt för elev eller anhörig till elev att anmäla klagomål på diskriminering eller kränkande behandling.

enhet sig av den statistik som går att ta fram via
webbformuläret och diariet. För att kunna söka ut antalet per
kategori, måste enheterna använda sökbara begrepp i
fritextfältet i diariet.