

**§ 15****Kvalitetsgranskning av huvudmannens  
klagomålshantering vid Stockholms kommun**

Yttrande till Skolinspektionen, dnr 400-2016:6994

**Beslut**

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

**Ärendet**

Förvaltningen redovisade ärendet i ett tjänsteutlåtande från den 2 november 2017, dnr 1.4.2-724/2017.

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.

**Ärendets beredning**

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

**Förvaltningens förslag till beslut**

Förvaltningen föreslår utbildningsnämnden att besluta följande:

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

**Beslutsgång**

Ordföranden yrkade bifall till förvaltningens förslag och förklarade sig finna att nämnden beslutat i enlighet med detta.