

Rapport

Sammanfattning

I den nya skollagen som började tillämpas vid halvårsskiftet 2011 finns bestämmelser om att alla huvudmän ska ha skriftliga rutiner för klagomålshandtering (4 kap. 8 § skollagen). Det är huvudmannens ansvar att på lämpligt sätt informera barn, elever och föräldrar om rutinerna. Syftet med klagomålshandtering är att ge huvudmännen och skolor en möjlighet att rätta till brister innan det går så långt att det blir en anmälan till Skolinspektionen.

Skolinspektionen har under v 45 gjort en flygande inspektion av hur landets samtliga kommunala huvudmän tagit sig an uppdraget att upprätta skriftliga rutiner för klagomålshandringen. Samtliga kommuner blev uppringda och fick svara på ett antal frågor om sin klagomålshandtering. Dessutom granskades kommunernas hemsidor i syfte att se vilken information allmänheten kan få den vägen.

Inspektionen visar att det finns goda exempel på kommuner som följer bestämmelserna om klagomålshandtering. I vissa fall har dessa förutom rutiner, som omfattar en intern ansvarsfördelning, även tryckt upp broschyrer som har delats ut till barn och elever på skolorna. Det förekommer också att kommuner informerar barn, elever och föräldrar om rutinerna i skolans årliga elevkatalog.

Inspektionen visar emellertid också att många kommuner inte lever upp till de krav som ställs i skollagen. Detta gäller förekomsten av rutiner, rutinernas utformning och framför allt informationen till barn, elever och föräldrar.

Skriftliga rutiner för klagomålshandtering

Barn, elever och föräldrar vänder sig sällan till huvudmannen när de är missnöjda med verksamheten, trots att det är huvudmannen som har ansvar för att se till att rätta till eventuella brister. I huvuddelen av de anmälningar som Skolinspektionen tar emot har huvudmannen inte fått tillfälle att själv först agera. Ofta har huvudmannen inte kännedom om ärendet, vilket sannolikt beror på att barn, elever och föräldrar inte känner till möjligheten att få frågan utredd av huvudmannen och hur de ska gå tillväga om kontakterna med rektorn eller förskolechefen inte leder till önskat resultat. Bestämmelserna som ställer krav på huvudmännen att ha skriftliga rutiner för klagomålshandtering är till för att ge huvudmännen möjlighet att rätta till brister innan de blir anmälda till Skolinspektionen.

Huvudmännens klagomålshand- tering

SKOLINSPEKTIONEN

2012-03-15

Dnr 40-2011:5536

2 (3)

Skolinspektionen kom vid den flygande inspektionen i kontakt med representanter för 271 kommunala huvudmän. Av dess uppger 230 att de har rutiner för klagomålshand-
tering medan endast 174 uppger att deras rutiner är skriftliga.

De kommuner som har uppgett sig ha skriftliga rutiner har ombetts skicka in dessa till Skolinspektionen. Av de 174 kommuner som uppgett sig ha skriftliga rutiner har cirka 150 kommuner skickat in handlingar eller hänvisat till sina hemsidor. Bland de hand-
lingar som skickats in återfinns broschyrer, protokoll, policydokument osv.

En granskning av de inskickade handlingarna och de hänvisade hemsidorna visar att endast en minoritet (cirka 30 procent) av dem bedöms leva upp till de krav som kan ställas på dem. Övriga handlingar uppvisar brister på olika sätt.

En vanlig brist är att det saknas en intern ansvarsfördelning. Detta gör att det finns risk att klagomål landar mellan stolarna och att ingen har ansvar för att se till att klagomålet utreds.

En annan vanlig brist är att rutinerna är alltför enkla och enbart anger att barn, elever eller vårdnadshavare har rätt att framföra klagomål mot verksamheten, men ingenting t.ex. om hur de ska gå tillväga eller till vem de ska klaga.

Under den första halvan av 00-talet införde många kommuner någon form av medborgargaranti där kommunerna förbinder sig att hålla en viss kvalitet i sin verksamhet.

Kopplad till denna garanti var ofta också en möjlighet för medborgarna att lämna synpunkter på verksamheten. Det framgår av de insända dokumenten att många av dessa kommuner ännu inte sett över sina rutiner för klagomål med anledning av bestämmelserna i den nya skollagen.

Det förekommer att kommuner i stället för rutiner för klagomålshandtering sänt oss sin information till allmänheten om rätten till överklagande enligt 28 kap. skollagen.

Denna rätt begränsar sig emellertid till rätten att överklaga beslut som fattats av rektor, huvudman eller myndighet. Rätten att föra fram klagomål gäller dock alla delar av verksamheten och inte enbart där beslut har fattats.

Information om rutinerna för klagomålshandtering

Det är viktigt att huvudmannen lämnar information om sina rutiner för klagomålshand-
tering på lämpligt sätt. Av de 230 kommuner som har rutiner för klagomålshandtering uppger 150 att de informerar vårdnadshavarna om rutinerna medan endast 82 informerar barn och elever. Av intervjuerna framgår också att det vanligaste sättet att informera är via kommunens hemsida medan information på de enskilda skolornas hemsidor inte är lika vanligt. Det förekommer också att föräldrar får muntlig information i samband med föräldramöten. Ett mindre antal kommuner har tryckt upp broschyrer och några har angett att de informerar via någon skolplattform som bl. a. Dexter eller Schoolsoft.

Huvudmännens klagomålshantering

2012-03-15

Dnr 40-2011:5536

3 (3)

Det är endast 46 kommuner som informerar på andra språk än svenska. Av de kommuner som gör det är det en stor andel som använder sig av ett översättningsprogram på nätet, vilket gör att kommunen inte har kontroll över den information som når invånare med annat modersmål.

Sammantaget är det tydligt att de flesta kommuner valt att informera via kommunens hemsida dvs. att de tillhandahåller information till den som själv söker den. Det förekommer sällan riktad information till barn, elever och vårdnadshavare om att de har möjlighet att framföra klagomål och hur de i så fall ska göra.

Bilaga: Statistik i korthet