



## **Svar till Skolinspektionen efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering i Linköpings kommun**

### **Förslag till beslut**

1. Barn- och ungdomsnämnden godkänner utbildningskontorets förslag till svar till Skolinspektionen.

### **Ärende**

Skolinspektionen har genomfört en granskning av kvaliteten i huvudmannens hantering av klagomål mot utbildning. 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
- Kopplingen till huvudmannens systematiska kvalitetsarbete

Vid granskningen av klagomålshanteringen i Linköpings kommun påtalade Skolinspektionen brister i huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering. Vidare behöver huvudmannen utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera, till skolorna, inkomna klagomål med hänsyn till avsändare, omfattning och innehåll av klagomålen.

---

#### Beslutsunderlag:

Missiv Svar till Skolinspektionen – klagomålshantering.docx  
Svar till Skolinspektionen - huvudmannens klagomålshantering.docx  
Rutin för synpunkter och klagomål. Infor till personal. 2017-12-01.pdf  
Välkommen att tycka till. Utbildningsförvaltningen\_2017-12-01.pdf

## **Bakgrund**

Skolinspektionen genomför kvalitetsgranskningar i syfte att granska kvaliteten i skolväsendet och bidra till utveckling genom att lyfta fram viktiga utvecklingsområden.

Metoderna anpassas efter det område som granskningen handlar om. Det kan till exempel handla om dokumentstudier, intervjuer, lektions- och skolbesök.

Granskningen ska bidra till en god utbildning i trygg miljö. Inspektörerna kan ge vissa råd och vägledning och beslutet kan vara en god utgångspunkt för utvecklingsarbete.

Huvudmannen får ett granskningsbeslut. Om Skolinspektionen funnit brister ställs krav på åtgärder. Huvudmannens och skolans åtgärder följs upp efter viss tid med ett uppföljningsbeslut.

## **Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet**

Information enligt MBL § 19 har genomförts 2017-12-12.

Utbildningskontoret

Utbildningskontoret

Tor Andersson

Christel Horsak

Beslutet skickas till:  
Skolinspektionen  
Områdeschefer/enhetschef förskola och  
grundskola samt grundsärskola