



Skolinspektionen i Linköping
Box 330
581 03 Linköping

Svar efter kvalitetsgranskning av huvudmannens klagomålshantering i Linköpings kommun

Skolinspektionens dnr 400-2016:6994

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

Identifierade utvecklingsområden

1. Huvudmannens skriftliga rutiner för klagomålshantering
2. Huvudmannen behöver utarbeta rutiner för att sammanställa och analysera, till skolorna, inkomna klagomål med hänsyn till avsändare, omfattning och innehåll av klagomålen.

Vidtagna åtgärder

1. Informationen om klagomålshantering på kommunens hemsida har flyttats till sidan som handlar om förskola och utbildning.
<http://www.linkoping.se/forskola-och-utbildning/synpunkter-och-klagomal/>
2. Folder med information till vårdnadshavare och elever om hur de kan lämna synpunkter och klagomål har uppdaterats och finns att hämta både via kommunens hemsida, under resp verksamhetsform och på varje förskola/skola.
3. De uppdaterade foldrarna har (liksom tidigare versioner) översatts till arabiska, engelska, persiska, somaliska och sorani.

4. Skriftlig rutin för diarieföring har uppdaterats. I denna framgår även rutin för sammanställning och analys av klagomål på skolnivå.
5. Rutin för synpunkter och klagomål kommunicerad till områdeschefer, förskolechefer och rektorer, likaså lathund för diarieföring.
6. Kortare utbildningsinsats om rutiner, diarieföring etc genomförs december 2017 och januari 2018 för chefer inom barn- och ungdomsnämndens verksamhetsområde.

På Barn-och ungdomsnämndens vägnar

Christel Horsak
Skolchef

Bilagor:

1. Rutin för hantering av synpunkter och klagomål
2. Välkommen att tycka till om förskola och utbildning