



Utbildningskontoret  
Åsa Carlsson  
Anja Lindahl  
Elisabeth Stärner

2018-08-27

Dnr BIN 2018-259

Bildningsnämnden

## **Redovisning av synpunkter och klagomål läsåret 2017-18**

### **Förslag till beslut**

1. Redovisningen noteras.

### **Ärende**

I bildningsnämndens planer för huvudmannens systematiska kvalitetsarbete framgår att synpunkter och klagomål som inkommer till utbildningsförvaltningen följs upp och nödvändiga åtgärder vidtas. Åtgärderna redovisas vid nämndens sammanträde årligen i september.

Under läsåret 2017/18 har arton synpunkter/klagomål inkommit till utbildningsförvaltningen gällande nämndens ansvarsområde. Ärenden inkom både via utbildningsförvaltningens funktionsbrevlåda samt via mejl till tjänstemän och enskilda politiker. Frågorna rörde till största delen enskilda elevärenden eller personalärenden i form av undervisning, bedömning och särskilt stöd, dessa synpunkter har besvarats och åtgärdas på respektive enhet. Skolinspektionen respektive barn- och elevombudsmannen har begärt in sex yttrande i enskilda elevärenden som anmälts till Skolinspektionen eller barn- och elevombudsmannen

---

Beslutsunderlag:

Redovisning av synpunkter och klagomål läsåret 2017-18 (sept-18).docx

## Bakgrund

Bildningsnämnden antog i december 2017, §175 planer för nämndens systematiska kvalitetsarbete. Syftet är att ge nämnden utgångspunkter, vägledning och struktur att utforma den del av det systematiska kvalitetsarbetet som ska ske på huvudmannanivå. I planerna framgår att de synpunkter och klagomål som inkommer till utbildningsförvaltningen följs upp och nödvändiga åtgärder vidtas. Åtgärderna redovisas vid nämndens sammanträde årligen i september.

Enligt 4 kap 8§ i skollagen (2010:800) ska huvudmannen ha en rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Utbildningsförvaltningen tog i januari 2018 fram en reviderad rutin för hur inkomna ärenden ska diarieföras och återrapporteras. Om det i klagomålet/synpunkten framkommer vilken enhet som berörs av synpunkten/klagomålet, skickas ärendet vidare till ansvarig chef, ärendet hanteras och diarieförs på respektive enhet.

Under läsåret 2017/18 har arton synpunkter/klagomål inkommit till utbildningsförvaltningen gällande nämndens ansvarsområde. Ärenden inkom både via utbildningsförvaltningens funktionsbrevlåda samt via mejl till tjänstemän och enskilda politiker. Frågorna rörde till största delen enskilda elevärenden eller personalärenden i form av undervisning, bedömning och särskilt stöd dessa synpunkter har besvarats och åtgärdas på respektive enhet. Skolinspektionen respektive barn- och elevombudsmannen har begärt yttrande i enskilda elevärenden som anmälts till Skolinspektionen eller barn- och elevombudsmannen.

## Inkomna synpunkter och klagomål till avdelningen för gymnasie- och vuxenutbildning

Avsändare	Antal	Ärendebeskrivning	Åtgärd
Skolinspektionen	5	Begäran om yttrande i enskilda ärenden	Yttrande lämnat till skolinspektionen från respektive skolenhet
Barn- och elevombudsmannen (BEO)	1	Begäran om yttrande gällande kränkning av elev	Yttrande lämnat till BEO från respektive skolenhet
Enskild person	5	Undervisning, bedömning, disciplinära åtgärder	Hanterad och åtgärdad på respektive enhet
Enskild person	3	Övriga synpunkter	Noterats, ingen åtgärd nödvändig
Enskild person	1	Antagning språkintroduktionselever	Besvarad

## Inkomna synpunkter och klagomål till avdelningen för arbetsmarknad och integration

Avsändare	Antal	Ärendebeskrivning	Åtgärd
Enskild person	2	Synpunkter på feriejobb	Hanterade och besvarade
Enskild person	1	Klagomål över regler för utskrivning	Hanterade och besvarade

### Kommunala mål

I koalition för Linköpings övergripande mål för mandatperioden 2015-2018 anges:

En kommun med höga kunskapsambitioner och trygga uppväxtvillkor

En sammanhållen kommun med framtidstro och delaktighet

### Jämställdhet

Utbildningsförvaltningen ser att rutiner för inkomna synpunkter och klagomål är till för att utveckla verksamheten vilket är gynnsamt för både kvinnor och män.

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

Information har getts i samband med MBL §19 180829

Utbildningskontoret

Anne Hallberg

Åsa Ridne

Helena Paulsson

Beslutet skickas till:  
Klicka här för att ange text.