



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.