



Redovisning av synpunkter och klagomål läsåret 2018-19

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 2018/19 har 13 synpunkter/klagomål inkommit till utbildningsförvaltningen gällande nämndens ansvarsområde. Två ärenden har inkommit via skolinspektionen för begäran om yttrande i enskilda elevärenden. Ärenden inkom både via utbildningsförvaltningens funktionsbrevlåda, via mejl till tjänstemän samt post. Frågorna rörde till största delen enskilda elevärenden, både inom gymnasiet och vuxenutbildningen. Synpunkterna har besvarats och åtgärdas på respektive enhet. Några av synpunkterna berörde organisation kring antagning inom gymnasie- och vuxenutbildning samt skolskjuts inom gymnasieskolan.

Beslutsunderlag:

Redovisning av synpunkter och klagomål läsåret 2018-19 (sep-19). 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 planen 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 2018/19 har 13 synpunkter/klagomål inkommit till utbildningsförvaltningen gällande nämndens ansvarsområde. Två ärenden har inkommit via skolinspektionen för begäran om yttrande i enskilda elevärenden. Ärenden inkom både via utbildningsförvaltningens funktionsbrevlåda, via mejl till tjänstemän samt post. Frågorna rörde till största delen enskilda elevärenden, både inom gymnasiet och vuxenutbildningen. Synpunkterna har besvarats och åtgärdas på respektive enhet. Några av synpunkterna berörde organisation kring antagning inom gymnasie- och vuxenutbildning samt skolskjuts inom gymnasieskolan.

Inkomna synpunkter och klagomål till avdelningen för gymnasie- och vuxenutbildning redovisas nedan.

Avsändare	Antal	Ärendebeskrivning	Åtgärd
Skolinspektionen	2	Begäran om yttrande i enskilda elevärenden	Yttrande lämnat till skolinspektionen från respektive skolenhet
Enskild person	4	Undervisning, bedömning, frånvarohantering, elevhälsoarbete	Hanterad och åtgärdad på respektive enhet
Enskild person	2	Överklagan antagning till gymnasieskola	Hanterad av skolväsendets överklagandenämnd
Enskild person	1	Önskemål om mottagning till introduktionsprogram	Besvarad
Enskild person	1	Antagning vuxenutbildningen	Besvarad

Enskild person	3	Skolskjuts, fri kvot, sommarjobb	Besvarade
Personal inom elevhälsan	1	Synpunkter/idéer inför introduktionsveckan	Besvarad
Anonym person	1	Katedralskolan	Mottagen

Kommunala mål

I Allians för Linköpings budget för 2019 anges följande mål:

Goda välfärdstjänster med hög tillgänglighet

Hög egenförsörjningsgrad

God och hållbar kompetensförsörjning

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 enligt 19 § MBL har skett den 24 september 2019.

Utbildningsförvaltningen

Tor Andersson

Åsa Ridne

Beslutet skickas till:

-