



Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen
Åsa Carlsson
Kathrin Hansson

2020-08-17

Dnr BIN 2020-458
Dnr BOU 2020-660

Bildningsnämnden
Barn- och ungdomsnämnden

Redovisning av synpunkter och klagomål läsåret 2019-20

Förslag till bildningsnämndens beslut

1. Redovisningen noteras.

Förslag till barn- och ungdomsnämndens beslut

1. Redovisningen noteras.

Ärende

Enligt 4 kap 8§ i skollagen (2010:800) ska huvudmannen ha en rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen 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.

Bildningsnämnden

Under läsåret 2019/20 har 53 synpunkter/klagomål inkommit till utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen gällande bildningsnämndens ansvarsområde. Sju ärenden har inkommit via Skolinspektionen för begäran om yttrande i enskilda elevärenden. Ärenden inkom både via Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningens funktionsbrevlåda, via mejl till tjänstemän, post samt via Kontakt Linköping. Frågorna rörde dels enskilda elevärenden, inom gymnasiet och vuxenutbildningen, samt inkom under våren ett flertal ärenden angående studentfirande och matkuponger i samband med den rådande pandemin, Covid-19. Synpunkterna gällande enskilda elevärenden har besvarats och åtgärdas på respektive enhet, övergripande frågor har besvarats av Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningens tjänstepersoner.

Barn- och ungdomsnämnden

Under läsåret 2019/20 har 76 synpunkter/klagomål inkommit till barn- och ungdomsnämndens ansvarsområde. 37 av de inkomna synpunkterna har varit ärenden som inkommit via Skolinspektionen och Barn- och elevombudet för begäran om yttrande i enskilda elevärenden. Ärenden inkom både via Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningens funktionsbrevlåda, via mejl till avdelningschef och tjänstepersoner, samt via Kontakt Linköping.

Frågorna rörde dels enskilda elevärenden, inom förskola grundskola och fritidshem, dels allmänna synpunkter och klagomål när det gäller de olika verksamhetsområdena, liksom ärenden kring skolvalet, lokaler, skolskjuts och skolmat. Under våren inkom flera ärenden i samband med den rådande pandemin, Covid-19.

Synpunkterna gällande enskilda elevärenden har besvarats och åtgärdas på respektive enhet, övergripande frågor har besvarats av utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningens tjänstepersoner, exempelvis ansvariga sakkunniga.

Beslutsunderlag:

Redovisning av synpunkter och klagomål läsåret 2019-20 (sep -20).docx

Bilaga 1 Sammanställning synpunkter och klagomål läsåret 2019_20 (sep -20).docx

Bakgrund

Enligt 4 kap 8§ i skollagen (2010:800) ska huvudmannen ha en rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen 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.

Inkomna synpunkter och klagomål till avdelningen för gymnasie- och vuxenutbildning redovisas i bilaga 1.

Bildningsnämnden

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 Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen följs upp och nödvändiga åtgärder vidtas. Åtgärderna redovisas vid nämndens sammanträde årligen i september.

Under läsåret 2019/20

har 53 synpunkter/klagomål inkommit till Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen gällande bildningsnämndens ansvarsområde. Sju ärenden har inkommit via Skolinspektionen för begäran om yttrande i enskilda elevärenden. Ärenden inkom både via Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningens funktionsbrevlåda, via mejl till tjänstemän, post samt via Kontakt Linköping. Frågorna rörde dels enskilda elevärenden, inom gymnasiet och vuxenutbildningen, samt att det under våren inkom många ärenden angående studentfirande och matkuponger i samband med den rådande pandemin, Covid-19. Synpunkterna gällande enskilda elevärenden har besvarats och åtgärdas på respektive enhet, övergripande frågor har besvarats av Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningens tjänstepersoner.

Barn- och ungdomsnämnden

Under läsåret 2019/20 har 76 synpunkter/klagomål inkommit till barn- och ungdomsnämndens ansvarsområde. 37 av de inkomna synpunkterna har varit ärenden som inkommit via Skolinspektionen och Barn- och elevombudet för begäran om yttrande i enskilda elevärenden. Ärenden inkom både via utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningens funktionsbrevlåda, via mejl till avdelningschef och tjänstepersoner, samt via Kontakt Linköping.

Frågorna rörde dels enskilda elevärenden, inom förskola grundskola och fritidshem, dels allmänna synpunkter och klagomål när det gäller de olika

verksamhetsområdets, liksom ärenden kring skolvalet, lokaler, skolskjuts och skolmat. Under våren inkom flera ärenden i samband med den rådande pandemin, Covid-19.

Synpunkterna gällande enskilda elevärenden har besvarats och åtgärdas på respektive enhet, övergripande frågor har besvarats av Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningens tjänstepersoner, exempelvis ansvariga sakkunniga.

Kommunala mål

I Allians för Linköpings övergripande mål för mandatperioden 2019-2022 anges följande mål under målområde medborgare:

- Hög kunskap med skolor i framkant
- Effektiv organisation med goda resultat

I bildningsnämndens mål för år 2020 anges:

- Likvärdiga förutsättningar, *Linköpings kommunala verksamheter är attraktiva och erbjuder likvärdiga förutsättningar för alla elever*
- Kunskap & kompetens, *Alla elever får möjlighet att nå maximal kunskap och kompetens*
- Trygghet & inflytande, *Alla elever känner sig trygga i skolan och upplever att de har inflytande över sin utbildning*

I barn- och ungdomsnämndens mål för år 2020 anges:

- Maximalt lärande
- Likvärdiga möjligheter
- Lust och engagemang

Jämställdhet

Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen 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 sker den 29 september 2020.

Utbildnings- och
arbetsmarknadsförvaltningen

Anders Jolby