

**Mottagare**

Barn- och utbildningsnämnden

## Rapport. Klagomålshantering, 2023:1

### Förslag till beslut

- Rapporten godkänns.

---

### Sammanfattning

Huvudmannen ska, enligt skollagen, ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudmannen ska även ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och vidta åtgärder om det framkommer att det finns brister i verksamheten. Region Gotland har en regiongemensam synpunktshantering som är öppen för alla som exempelvis vill lämna beröm eller klagomål på verksamheten. Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen rapporterar halvårsvis till nämnden när det gäller inkomna synpunkter, klagomål och beröm.

Under tidsperioden 2022-12-01 tom 2023-06-01 har totalt 36 synpunkter/klagomål inkommit. Det kan jämföras med föregående år samma tidsperiod då 36 synpunkter/klagomål inkom. Synpunkterna har inkommit via Region Gotlands synpunktshantering, telefonsamtal eller e-post.

### Ärendebeskrivning

I skollagen 4 kap. 7 och 8 §§ står att huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen i förskola, förskoleklass, fritidshem, grundskola, anpassad skola samt anpassad gymnasieskola och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. Huvudman ska även vidta åtgärder om det framkommer att det finns brister i verksamheten. Region Gotland har en synpunktshantering som är öppen för alla som exempelvis vill lämna beröm, klagomål eller förbättringsförslag på regionens samtliga verksamheter. Klagomål kan därför ha skollagen och/eller den regionövergripande synpunktshanteringen som grund. Synpunktslämnaren kan välja att vara anonym.

Inom förskolans område har det inkommit fyra synpunkter varav en i form av beröm. Det handlade om personalens bemötande samt användandet av Prion som dokumentationsverktyg.

Tre synpunkter har inkommit gällande fristående verksamheter som regionen

har tillsynsansvar för. Det har handlat om synpunkter kring urvalskriterier och avgifter.

Inom förskoleklass, fritidshem och grundskola har det inkommit 28 ärenden. De handlar främst om elev- och personalärenden och skolmatsfrågor.

En synpunkt rör kulturskolan och möjligheten att erbjuda aktiviteter utan avgift.

Inom anpassade grund- och gymnasieskolans område har inga synpunkter inkommit under 2023:1.

### **Bedömning**

Alla inlämnade synpunkter, företrädesvis klagomål, är omhändertagna, övervägande delen avslutade och några fortsatt under utredning. Förvaltningen ser att det är färre klagomål som har ett samband med anmälningar om kränkande behandling. Det är även tydligt att många nu vet vart de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål.

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen

Hanna Sällström Jonasson  
tf Utbildningsdirektör