

Mottagare

Barn- och utbildningsnämnden

Rapport. Intern kontroll inom området klagomålshantering, Barn- och utbildningsnämnden

Förslag till beslut

- Granskningen godkänns

Sammanfattning

Intern kontroll har genomförts inom området ” klagomålshantering”.

Den interna kontrollen har genomförts av verksamhetsspecialist på avdelningen Stöd- och utveckling.

Genomförd kontroll avsåg perioden 2023-01-01 – 2023-12-31.

Den interna kontrollen har inte visat på några brister. Granskningen visar att rutinen för klagomålshantering följs.

Utifrån genomförd granskning rekommenderas, att handläggare fortsättningsvis vid klagomålshantering följer framtagen arbetsrutin och att rutinen finns tillgänglig i Docpoint.

Ärendebeskrivning

Huvudmannen, ska enligt skollagen ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Huvudmannen ska även ha skriftliga rutiner för klagomålshantering och vidta åtgärder om det framkommer att det finns brister i verksamheten. Region Gotland har en regiongemensam synpunkthantering som är öppen för alla som exempelvis vill lämna beröm eller klagomål på verksamheten. Synpunktslämnaren kan välja att vara anonym.

Kontroll av klagomålshantering har gjorts för året 2023. Totalt var det 89 antal synpunkter för året, där var tionde synpunkt valts ut för granskning. Åtta klagomål granskades varav 5 var med anonym avsändare vilket påverkat möjligheten att bekräfta och besvara avsändaren. Alla kontrollerade klagomål är dock hanterade av verksamheten och avslutade.

Kontrollen visar att hantering av klagomålsärenden inte har några brister.

Klagomål	Antal	bekräftade	besvarade	avslutade
Antal klagomål	8	3	3	8
Kommentar klagomål	Fem av de kontrollerade synpunkterna var anonyma. Därav kunde endast tre motta bekräftelse samt svar på sin synpunkt.			
Kommentar rutin	Inga brister			

Bedömning

Bedömning är att förvaltningen kommer att arbeta i enlighet med den föreslagna rekommendationen för att förhindra framtida brister.

Beslutsunderlag

Förvaltningens tjänsteskrivelse 2024-06-18

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen

Torsten Flemming
Utbildningsdirektör