

Mottagare

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden

Rapport. Synpunkts- och klagomålshantering 2023:1

Förslag till beslut

Rapporten godkänns.

Sammanfattning

Huvudmannen, nämnden, 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 synpunkthantering 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 2023 till dagens datum har det inkommit sju ärenden. Alla ärenden har hanterats och följts upp.

Ärendebeskrivning

I skollagen 4 kap. 7 och 8 § § står att huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen (skolformerna gymnasieskola och kommunal vuxenutbildning) 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 synpunkthantering 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.

Bedömning

Under 2023 till dagens datum har det inkommit sju ärenden till förvaltningen, varav sex ärenden inkommit via regionens synpunktshantering. Under 2022 inkom totalt 10 ärenden. Synpunkter och klagomål som inkommit efter föregående rapportering (2022:2) avser bland annat klagomål gällande maten på Wisbygymnasiet, på Edlevo-appen och på gymnasieantagningen. Alla ärendena har hanterats, följts upp och besvarats av ansvarig rektor, chef eller handläggare vid förvaltningen. Synpunktslämnaren kan välja att vara anonym.

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen

Hanna Sällström Jonasson
tf Utbildningsdirektör