

Mottagare

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden

Rapport. Intern kontroll inom området klagomålshantering**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 till 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 regionens dokumenthanteringssystem (Docpoint).

Ärendebeskrivning

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 synpunktshantering som är öppen för alla som exempelvis vill lämna beröm eller klagomål på verksamheten. Klagomål kan därför ha skollagen eller den regionövergripande synpunktshanteringen som grund. Synpunktslämnaren kan välja att vara anonym.

Internkontroll av klagomålshantering har gjorts för året 2023 och det har totalt inkommit 16 synpunkter. Samtliga synpunkter har valts ut för granskning. Av dessa synpunkter är nio från anonym avsändare vilket påverkat möjligheten att bekräfta och besvara avsändaren. Två synpunkter har överlämnats till måltidsavdelningen på regionstyrelseförvaltningen (RSF). Alla kontrollerade synpunkter är hanterade av verksamheten och avslutade. Kontrollen visar att hantering av klagomålsärenden inte har några brister.

Klagomål	Antal	bekräftade	besvarade	avslutade
Antal klagomål	16	5	5	16
Kommentar klagomål	Nio av de kontrollerade synpunkterna var anonyma och två har överlämnats för besvarande till måltidsavdelningen (RSF). Därför har endast fem mottagit svar på sin synpunkt.			
Kommentar rutin	Inga brister			

Bedömning

Bedömning är att förvaltningen kommer att arbeta i enlighet med den föreslagna rekommendationen för att förbättra den interna kontrollen men även för att förhindra framtida brister.

Utbildnings- och arbetslivsförvaltningen

Torsten Flemming
Utbildningsdirektör