

## Mottagare

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden

## Rapport. Synpunkts- och klagomålshantering 2024:2

### 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. Hittills under 2024 så har tre synpunkter eller klagomål inkommit. Alla ärendena 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 synpunkthanteringen som grund.

### Bedömning

Under 2024 till dagens datum har det inkommit tre ärenden till förvaltningen. Som jämförelse inkom under 2023 totalt 15 ärenden. Ärendena handlar om klagomål gällande studentprogrammet, provningsupplägget på Wisbygymnasiet och om feriejobb på arbetsliv- och etablering. 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

Torsten Flemming  
Utbildningsdirektör