



Sammanställning av klagomål på barn- och utbildningsnämndens verksamheter 2012

Förslag till beslut

Barn- och utbildningsförvaltningen föreslår barn- och utbildningsnämnden besluta.

1. Lägga sammanställningen till handlingarna

Birgitta Dahlin
Förvaltningschef

Ärendets beredning

Ärendet har handlagts av Barn- och utbildningsförvaltningens administrativa avdelning.

Ärendebeskrivning

Skolinspektionens inspektion av hur samtliga kommuner i landet lever upp till kraven på rutiner för klagomålshantering enligt 4 kap. 8 § skollagen (2010:800), visade på att en betydande majoritet av kommunerna behöver se över sina rutiner. Barn- och utbildningsförvaltningen har i och med detta uppdaterat klagomålsrutinerna med bl a särskilda formulär som fylls i av de klagande och sedan sammanställs vid den verksamhet där klagomålen lämnats in. Sammanställningen skickas sedan in till barn- och utbildningsförvaltningen för att registreras och diarieföras och senare lämnas till barn- och utbildningsnämnden i en därför avsedd pärm på nämndsammanträde.

Förvaltningens ståndpunkt

Barn- och utbildningsförvaltningen anser att de nya klagomålsrutinerna inte helt har levt upp till skolinspektionens krav. Det är främst brister i den interna ansvarsfördelningen som ännu inte fungerar idealt. Det är också relativt få ärenden som

kommer in till förvaltningen, som misstänker att långt ifrån alla klagomål dokumenteras enligt gällande krav. Ett stort problem är att även om klagomålen i sig har registrerats och dokumenterats, så finns inte åtgärden/svaret på klagomålet med i handlingarna, det är därför svårt att se hur ärendet har följts upp. I nuläget arbetar barn- och utbildningsförvaltningen med att få de nya rutinerna att fungera både från förvaltnings- som från verksamhetshåll. Förvaltningen kommer att gå ut med ny information till verksamheter och internt om hur klagomålshandlingen förväntas gå till, och tror att detta kommer att leda till en mycket bättre hantering innevarande år och framåt.

Bilaga 1 Sammanställning av klagomål/synpunkter 2011



2012-02-03

Sammanställning av klagomål/synpunkter på barn- och utbildningsnämndens verksamheter 2011

Tidsperiod	Klagomål/synpunkt	Åtgärd
11-05	Att arbeta mot den ökade segregeringen i kommunen.	Ej dokumenterad
	Torö skola ska vara kvar.	Ej dokumenterad
11-06	Avlutningsfest på Nicksta, hög musik.	Ej dokumenterad
11-10	Humlans förskola, nya vikarier varje dag.	Ej dokumenterad
	Humlans förskola, nya vikarier, ingen ordinarie personal på måndag em.	Ej dokumenterad
11-11	Information från skolinspektionen, kommuner som inte uppfyller kraven för klagomålshantering.	Tjänsteutlåtande 2012-16 med sammanställning
11-12	Klagomål på lärare.	Ej dokumenterad
	Kommunens kösystem till förskola.	Ej dokumenterad
Sammanställning 2011-12	Att inte alla föräldrar till barn som slutat på Spring i benen fått komma till tals vid inspektion.	Svar till förälder angående inspektionens syfte och inriktning.
	Missnöje med att förvaltningen inte sänt föräldrar till barn som slutat på Spring i benen tillsynsrapporten innan den behandlades i nämnden.	Svar till förälder med beskrivning av tillsynsansvaret och att huvudmannen är mottagare av inspektionsrapporten.
	Att tillsynsrapporten rörande spring i benen är negativ trots nöjda föräldrar.	Svar till förälder med beskrivning av inspektionens syfte och målet om att nå utveckling i verksamheten.
	Irritation över att få läsa tillsynsrapporten över Spring i benen i lokalpressen.	Överlämnat rapport till förälder.
	Irritation över att inte uppringd person återkopplat.	Förvaltningschef tog emot samtal och vidarebefordrade till annan tjänsteman att återkoppla och vara tydlig med att svaret kom från förvaltningschef.
	Kösystemet för barnomsorg	Samtal med förälder, löst problemet.

	Synpunkt från personal till vårdnadshavare	Ej dokumenterad
	Personals hantering av problematik med barn	Ej dokumenterad
	Många olika vikarier på kort tid	Ej dokumenterad
	Barngruppernas storlek	Ej dokumenterad
	Stökigt på bygglektion	Samtal med förälder elev och lärare.
	Flytta matematikprov till annan tidpunkt	Samtal med förälder och lärare.