



§ 127

Dnr BIN/2016:28 007

### Revisionsrapport – Granskning av nämndernas hantering av synpunkter

#### Bakgrund

Bildningsnämnden informerades vid sammanträde 2016-11-17 om revisionsrapporten och gav då bildningschefen i uppdrag att till sammanträdet den 15 december ta fram förslag på åtgärder som säkerställer att synpunkter och klagomål hanteras på ett ändamålsenligt sätt.

#### Sammanfattning

Utredare Anders Friberg redogör för förvaltningens förslag till svar på revisionsrapporten:

Bildningsnämnden har dokumenterade rutiner för hur synpunkter och klagomål mot utbildningen ska hanteras. Rutiner anger bland annat att alla skriftliga synpunkter/klagomål som inkommer ska registreras och att ett skriftligt svar ska skickas tillbaka till synpunktslämnaren (om kontaktuppgifter lämnats). I rutinen anges det att synpunkter exempelvis kan inlämnas till berörd personal, förskolechef, rektor eller via Emmaboda kommuns hemsida. Rutinerna anger även vem i organisationen som har ansvar för registrering och expediering av klagomål/synpunkter gentemot utbildningen och vem som ansvarar för att eventuella åtgärder utförs. Av rutinerna framgår det vidare att bildningsnämnden löpande ska följa upp inkomna klagomål.

Vad det gäller rutiner för klagomål och synpunktshantering enligt Skollagen 2010:800 kap. 4-8 § (Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Informationen om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt) så har bildningsnämnden rutiner som bedöms uppfylla lagkraven och bildningsnämnden ser inte nytta med att koordinera detta med den allmänna processen kring det generella flödet av klagomålshantering som kommer via Emmaboda kommuns officiella ingångar (hemsida, mailbox).

Enligt uppgift från kommunchefen ska det tillsättas en central utredningsgrupp som har till ansvar att se över rutiner och processer för den allmänna klagomåls- och synpunktshanteringen, eftersom alla förvaltningar har fått kritik på hur detta fungerar.

Bildningsnämnden avstår då att ta eget initiativ till att utreda denna process och avvaktar utredningsgruppens slutsatser av hur rutiner och processer ska se ut. Bildningsnämnden utgår från att bildningsförvaltningen blir delaktiga i utredningsgruppens arbete.

#### Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse från utredare Anders Friberg.



§ 127 forts.

**Förslag till beslut**

**Bildningsförvaltningen föreslår bildningsnämnden besluta**

**att** svara kommunens revisorer enligt ovanstående förslag.

\_\_\_\_\_

**Bildningsnämnden beslutar**

**att** svara kommunens revisorer enligt ovanstående förslag.

\_\_\_\_\_