

2011-04-15

1 (7)

Samlad gemensam information

Härmed redovisas det gemensamma uppdrag som Skolverket och Skolinspektionen fått i sina regleringsbrev för 2011

För Skolinspektionen

För Skolverket

Ann-Marie Begler

Helen Ängmo

Samverkan Skolinspektionen – Skolverket

Skolverket och Skolinspektionen har informationsuppgifter inom samma verksamhetsområde. Myndigheterna ska gemensamt redovisa hur samarbetet fortskridit för att möta avnämarnas behov av samlad gemensam information. Av redovisningen ska framgå myndigheternas svarstid när det gäller allmänhetens frågor, myndigheternas bedömning av vad som är en rimlig svarstid och vid vilka typer av frågor som allmänheten har svårt att skilja myndigheternas svarsområden åt. Vidare ska det av redovisningen framgå vilka åtgärder som vidtagits för att uppnå en rimlig svarstid. Redovisningen ska lämnas till Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) senast den 15 april 2011. /Regleringsbrev 2011/2. Organisationsstyrning

Gemensam information för råd och vägledning

Vår samlade bedömning är att samarbetet har fortskridit på ett konstruktivt sätt som gynnat myndigheternas kommunikation till allmänheten.

Skolinspektionen ska enligt den nya skollagen, inom ramen för sin tillsyn, lämna råd och vägledning i skolorna. Området tangerar det område Skolverket har i uppdrag i sin instruktion. Målgrupperna för de två myndigheterna är samma. Det är viktigt att Skolinspektionen och Skolverket är samstämmiga i sin information.

Ett sätt att lämna råd och vägledning är genom den information som finns på respektive myndighets webbplats. Skolverket länkar till Skolinspektionens webb. Skolinspektionen hänvisar på sin webbplats till information som bedöms vara användbar i ett lokalt utvecklingsarbete. Materialet är ordnade under sex rubriker:

- Nya skollagen
- Särskilt stöd
- Pedagogisk ledning
- Normer och värden
- Kunskap, betyg och bedömning
- Särskilda frågor

Under varje rubrik hänvisas till olika publikationer, men även webbaserade verktyg av olika slag. Skolinspektionen har samarbetat med Skolverket kring vilket material som ska finnas med. De resurser som myndigheten framför allt länkar till på denna sida är material som är utvecklat av Skolverket och som finns på Skolverkets webbplats, men här finns även flera av Skolinspektionens

olika kvalitetsgranskningar. När det gäller nya skollagen hänvisar Skolinspektionen till relevanta sidor på Skolverkets webbplats.

Genom att hänvisa till Skolverkets webbplats ges en gemensam bild från myndigheterna samtidigt som informationen och verktygen gemensamt kan hållas uppdaterade.

Länk till vägledning på Skolinspektionens webbplats:

www.skolinspektionen.se/vagledning.

Gemensamt sök på webbplatserna

Myndigheternas webbsidor är informationsresurser för samma målgrupper. En gemensam sökfunktion skulle underlätta för målgrupperna att hitta fram till det material de söker. I dag kan man nå material på Skolverkets sida från Skolinspektionens genom sökfunktionen. Det är dock ingen optimal lösning, den behöver förbättras. Ett förslag är under utveckling.

Inledande diskussion om "konsumentinriktad" webbsida

Myndigheterna har inlett förberedande diskussioner tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting och Svenskt Näringsliv om en gemensam satsning för att möta konsumentintresset av gemensam information inför skolval av olika slag. Diskussionerna är än så länge i sin linda men bör utvecklas med sikte att skapa bättre förutsättningar för elever och föräldrar att få tillgång till lättfattlig och jämförbar information om skolor.

Svarstider

Skolinspektionen

Skolinspektionen har som policy att besvara frågor inkomna via e-post inom två dygn. Skolinspektionen kommer att göra en analys av hur väl detta fungerar.

Skolverkets Upplysningstjänst

Syftet med Skolverkets upplysningstjänst är att ge service till allmänheten i form av upplysningar och svar på frågor via telefon, e-post, skrivelser och besök vilka ska uppfylla kraven på rättssäkerhet och tillgänglighet.

Under hela året 2010 besvarade Skolverkets upplysningstjänst sammanlagt 66 000 frågor vilket är en ökning med 12 000 frågor (18 %) jämfört med 2009. Under det andra halvåret har många frågor (20-25 %) handlat om aktuella reformer framförallt med koppling till den nya gymnasieskolan 2011. Av de som kontaktat upplysningstjänsten så har andelen förvaltningstjänstemän, rektorer och SYV ökat under 2010 jämfört med tidigare år. Liksom tidigare år utgör föräldrar en betydande andel av frågeställarna.

Skolverkets upplysningstjänst arbetar med att utveckla och effektivisera informationsarbetet på flera sätt i syfte att frågeställare själva i högre grad ska kunna hitta fakta och söka kunskap om sitt frågeområde. Exempel på sådana insatser är att ta fram vanliga frågor och svar till Skolverkets webb, lägga in aktuell information i telefonslinga med webbhänvisningar. Uppdateringar och fastställande av arbetsrutiner fortgår kontinuerligt bl a när det gäller frågor kvalitets-säkring. Svaren som frågeställare får ska hålla hög kvalitet både faktamässigt och hur frågorna besvaras. Fortbildning för att förbättra samtalsteknik och e-posthanteringen sker därför kontinuerligt genom intern och extern coachning. Skolverkets upplysningstjänst har också ökat bemanningen under året. Dessa åtgärder sammantaget syftar till en effektivisering av upplysningstjänstens arbete samt ökar tillgängligheten.

Den juridiska omvärldsbevakningen, kontinuerliga möten med Skolinspektionen och möten med enheter inom Skolverket har bidragit till ökad service och kvalitet i upplysningstjänstens svar till frågeställarna.

Samverkan med Skolinspektionen

Skolverkets upplysningstjänst samverkar med Skolinspektionen genom regelbundna möten en gång i månaden. Skolinspektionen redogör vid dessa möten om nya vägledande beslut och beslut där Skolinspektionen gjort förändrade ställningstaganden samt kring övriga granskningar som Skolinspektionen ansvarar för. Möjlighet till att diskutera olika juridiska oklarheter finns också vid dessa tillfällen för att öka samordningen mellan myndigheterna. Skolinspektionen sammanfattar och sammanställer också skriftligen denna information som överlämnas till Skolverket och upplysningstjänsten. Sammanställningarna läggs upp på Skolverkets interna webbplats och blir därmed tillgängliga för samtliga medarbetare inom Skolverket.

Skolverkets upplysningstjänst har kontaktpersoner på Skolinspektionens fem olika regionkontor. Detta medför effektivitet i kontakterna mellan upplysningstjänsten och Skolinspektionen exempelvis vid de tillfällen då det kan krävas ett

snabbt informationsutbyte. Kontaktpersonen vid aktuellt regionkontor kontaktas av upplysningstjänsten då en inkommen förfrågan bedöms vara av en sådan karaktär att Skolinspektionen särskilt bör uppmärksammas på denna.

Under 2010 har Skolverkets upplysningstjänst och Skolinspektionen utvecklat ett samarbete gällande informationen på respektive myndighets webbplats i syfte att öka tillgängligheten och tydlighet för vår gemensamma målgrupp. Detta har exempelvis rört hänvisningar till varandras information inom samma sakområde.

Vilka frågor som allmänheten ibland kan ha svårt att skilja Skolverket och Skolinspektionen åt handlar om ansvarsfördelningen mellan myndigheterna exempelvis i frågor som rör enskilda anmälningssärenden och tillståndsprövning för fristående skolor.

Upplysningstjänstens statistik

För att belysa omfattningen av Skolverkets upplysningstjänst arbete med att besvara frågeställningar från allmänheten redovisas nedan statistik för 2010. Upplysningstjänstens servicegrad som bl a återspeglas i statistiken nedan kan relateras till den bedömning som gjorts gällande vilka svarstider som anses vara rimliga. Svarstiden för mejl bör vara högst tre dagar och kötiden i telefonen bör vara i genomsnitt högst 10 min.

Telefonsamtal

Antalet *inkommande* samtal till Skolverkets upplysningstjänst under 2010 var totalt 66 800, en ökning med 18 400 jämfört med 2009 (+ 38 %). Upplysningstjänsten *besvarade* totalt 43 500 telefonsamtal under 2010 vilket är en ökning med 7200 (20 %) jämfört med året innan. Andelen förlorade samtal i genomsnitt under året har dock varit något lägre (22 %) jämfört med 2009 (25 %).

När det gäller upplysningstjänstens faktiska svarstid, dvs. hur lång tid en frågeställare får vänta i kö innan ett samtal besvaras så har detta varierat under året från 13-14 minuter som mest under våren till omkring 5-6 minuter under hösten. Medelkötiden har under perioden varit 7:47 minuter. Variationen beror på antal personer som bemannar upplysningstjänstens telefoner i relation till antal inkommande telefonsamtal. När många kontaktar upplysningstjänsten vid samma tillfälle under dagen innebär detta längre svarstider vid just dessa tidpunkter. Utöver den redovisade ökningen med anledning av reformerna så

2011-04-15

6 (7)

kontakts upplysningstjänsten mer frekvent under vissa av årets månader exempelvis om betygsfrågor i slutet av terminerna, skolplaceringar inför ett nytt läsår etc. Upplysningstjänsten noterar också att inkommande frågeställningar ökar när vissa skolfrågor varit aktuella i media då detta ofta medför ökat tryck för verksamheten och med längre svarstid som följd.

Längden på samtalen har varierat mellan ungefär 5 till cirka 6 minuter i genomsnitt per månad. Anledningen till att det inte är några större variationer i samtalslängden kan anses bero på upplysningstjänsten fastställda och hos medarbetarna väl förankrade samtalsmetod.

E-post

Under 2010 sände Skolverkets upplysningstjänst 20 928 e-post svar. Ökningen av sända e-post för 2010 var 3 700 (26 %) jämfört med samma period 2009. Svarstiden för e-post har i genomsnitt varit mellan 1-4 dagar.

Telefonsamtal och E-post 2011

Skolverkets upplysningstjänst noterar att ökningen av antalet frågor fortsätter att öka. Under de två första månader 2011 besvarades över 14 300 frågor. Detta kan sättas i relation till de två första månaderna förra året då 10 200 frågor besvarades, en ökning med hela 40 %. En allt större andel av frågorna handlar om de aktuella reformerna, från 3 % i januari 2010 till 23 % i februari 2011. En allt större ökning av inkommande frågor rörande lärarlegitimation och komplettering av lärarutbildning har noterats under årets första månader.

Q survey – Mätning av bl a svarens kvalitet

Skolverkets upplysningstjänst har sedan 2007 använt ett externt företag för att mäta och analysera den externa kundservicen. Mätningen syftar till att besvara följande;

- Svarstid – kundupplevelse perspektiv
- Kundupplevelse – hur nöjda är kunderna?
- Jämförelser – hur ligger vi till mot andra liknande verksamheter?

Undersökarna bedömer: vägen till svar (kötid), allmän attityd, bemötande, engagemang, korrekt svar, kunskap, effektivitet, tydlighet, initiativ. Upplysningstjänsten får mycket goda resultat på alla variabler förutom när det gäller tillgängligheten. Med tillgänglighet avses i denna mätning kundperspektivet av kötidens längd (svarstiden). Det ska i sammanhanget betonas att detta resultat

2011-04-15

7 (7)

bygger på en jämförelse med andra statliga myndigheter med liknande verksamhet som deltar regelbundet i precis samma mätning.

De faktorer som undersökningen mäter överensstämmer väl med det aktiva kvalitetsarbete som upplysningstjänsten bedriver. Med detta som bakgrund drar vi slutsatsen att vårt fortlöpande kvalitetsarbete har bidragit till ökad servicegrad.

SIRIS

Tillsyn

Under hösten 2010 utvecklades inrapporterings- och publiceringsdelarna i SIRIS till att även omfatta Skolinspektionens dokument avseende riktad och flygande tillsyn.

Anmälningar

Efter en längre period utan koppling mellan myndigheternas databaser publicerades återigen statistik över antal inkomna anmälningar till Skolinspektionen under hösten 2010. Uppgifterna är dock inte fullständiga utan omfattar i dagsläget endast grund- och gymnasieskola. En ambition är att samtliga skolformer ska omfattas.

Skolblad

2008 släpptes version 1 av Skolbladen i SIRIS. Ambitionen är att de ska förbättras kontinuerligt, bl a med uppdatering av mått och publiceringsform. Endast små förändringar har genomförts under åren och en uppdatering av mått och publiceringsform.

Elev, föräldra- och lärarenkäter

SIRIS innehåller en hel del information om kvalitén i skolor och kommuner i form av statistik och olika dokument. Mer mjuka indikatorer såsom trivsel, mobbning m.m. publiceras inte i dagsläget. Skolinspektionen samlar in elev-, föräldra- och lärarenkäter för att få underlag till sina inspektioner. Även dessa rapporter finns numera i SIRIS.