



Rutiner för klagomålshantering

Enligt skollagen 4kap8§, skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål på utbildningen. Det är upp till varje huvudman att själv bestämma hur klagomålshantering ska vara utformad och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna ska dock vara skriftliga så att alla kan se hur klagomål ska hanteras. De ska även innehålla en intern ansvarsfördelning som bland annat visar vem som har ansvaret för att ta emot och hantera de klagomål som kommer in.

Steg 1.

På Småfötternas förskola vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp i första hand direkt med ditt barns pedagoger. Ditt klagomål kommer att dokumenteras av pedagogen som tar emot det.

Steg 2.

Om det skulle vara som så att Du/Ni efter kontakt med personalen inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår gör du ett skriftligt klagomål på avsedda klagomålsblankett. Blanketten lämnas till förskolechefen eller sänds via e-post, fksmafotterna@gmail.com.

Steg 3.

Förskolechefen tar emot ditt klagomål och kontaktar berörd person eller arbetslag för att få deras syn på sakfrågan.

Steg 4.

Förskolechefen ordnar möte med Dig och berörd/berörda personal.

Steg 5.

Förskolechef ansvarar för att uppföljning görs inom en månad.

Steg 6.

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Ni kommer att få veta vilka åtgärder som vidtagits.

Steg 7

Om klagomålet inte reds ut av förskolechefen och du anser att förskolan inte fullgör sitt uppdrag kan Du/ni kontakta Kävlinge kommun som har ansvar för att kontrollera att fristående förskolor följer de lagar och förordningar som gäller.

Uppdaterad
2017-03-10



Blankett för klagomål.

Namn	Telefon-nr
E-post	Avd. som klagomålet berör

Beskriv ditt klagomål/dina synpunkter – det går bra att skriva på baksidan om utrymmet inte räcker till.

Vem har du talat med om ditt klagomål?

<input type="checkbox"/>	Ingen
<input type="checkbox"/>	Berörd/berörda pedagog/pedagoger på förskolan
<input type="checkbox"/>	Förskolechefen
<input type="checkbox"/>	Annan.....

Ort och datum
Namnteckning