



Rutin för klagomålshantering

Huvudmannens ansvar för rutiner: Huvudmannen ansvarar enligt 2 kap. 8 § skollagen (2010:800) för att utbildningen genomförs i enlighet med de författningar som gäller för utbildningen. Av 4 kap. 7–8 §§ skollagen följer att om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas. Huvudmannen ska även ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Det innebär dels en skyldighet att ta emot, dels en skyldighet att utreda inkomna klagomål. Huvudmannen ska även lämna information om rutinerna på lämpligt sätt.

Hantering av klagomål är en del av det systematiska kvalitetsarbetet: Alla klagomål och synpunkter, muntliga som skriftliga, kommer att dokumenteras och vara en del av det systematiska kvalitetsarbetet vilket syftar till att förbättra verksamheten. Genom en väl utvecklad och implementerad klagomålshantering får både rektor och styrelsen kännedom om klagomål och kan vidta lämpliga utvecklings- och förbättringsåtgärder. För att förenkla för vårdnadshavare tas blanketter fram på andra språk än svenska vid behov.

Hur lämnas klagomål? Har du klagomål på något i förskolan ska du i första hand vända dig direkt till berörd personal. Tycker du inte att du får rätt hjälp eller gehör kan du i stället vända dig till rektorn. Du kan också vända dig direkt till rektorn om du anser att problemet är allvarligt.

Klagomålsblankett finns på hemsidan och på förskolan. Klagan kan lämnas in anonymt.

Rektor, Jessicka Sporsén, forskolechef@mossebo.nu

Om du ej skulle vara nöjd med hanteringen och/eller eventuella åtgärder som presenteras kan du som vårdnadshavare alltid framställa klagomål direkt till styrelsen. Detta gäller även om du anser att det är av sådan karaktär att det skulle lämpa sig bäst.

Styrelsen, styrelsen@mossebo.nu

Om du efter kontakt med styrelsen fortfarande inte känner att du är nöjd med återkopplingen är du välkommen att kontakta tillsynsmyndigheten vid Huddinge kommun.

Hur hanteras klagomål? Klagomål som anmäls till personal kommer att skriftligen rapporteras till rektorn. Samtliga klagomål utreds och dokumenteras. Rektor kommer att ge en skriftlig bekräftelse på att klagomålet mottagits inom 5 arbetsdagar om inte ärendet redan är utrett.

Rektor har ett huvudansvar för att utredning av klagomål görs, att beslutade åtgärder genomförs och implementeras i verksamheten samt görs kända för alla som berörs av beslutet/åtgärden i fråga. Rektor ansvarar även för att styrelsen kontinuerligt uppmärksammas på samtliga klagomål som inkommit.

Rektor kommer att utreda klagomålet på lämpligt sätt utifrån det specifika klagomålet. Där efter kommer anmälaren att skriftligen informeras om vad utredningen visat samt eventuella åtgärder inom 30 dagar. Om det av någon anledning inte går att presentera eventuella åtgärder inom 30 dagar kommer detta att kommuniceras tillsammans med anledningen till varför.

Om anmälningen gjorts anonym ska ärendet skriftligen dokumenteras och användas i förskolans utvecklingsarbete.

Hur dokumenteras klagomål? Alla inkomna klagomål (även anonyma) dokumenteras och sparas i avsedd pärm inlåst på kontoret.

Dokumentationen ska innehålla följande:

1. En beskrivning av vad klagomålet gäller
2. Vem som lämnat och vem som tagit emot klagomålet
3. Hur klagomålet har utretts
4. Förslag på lösningar/åtgärder
5. Uppgift om vidtagen åtgärd

Samtliga uppgifter här ovan ska vara daterade

Uppföljning: Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till anmälaren såvida inte anmälan inkommit anonymt. Åtgärder till följd av inkomna klagomål kan vara av olika karaktär. Enklare åtgärder blir omedelbart en del av löpande rutiner. Andra behov av åtgärder kan föranleda översyn av arbetsätt och/eller administrativa rutiner.

Rektor tillsammans med personal går i slutet av varje termin igenom inkomna klagomål och utvärderar genomförda åtgärder. Analys görs även för att identifiera andra utvecklingsområden utifrån inkomna klagomål. Denna sammanställning rapporteras till styrelsen/huvudmannen, som ansvarar för att åtgärder och förbättringar efterföljs.

Hur informeras föräldrarna om förskolans klagomålsrutiner: Vårdnadshavaren informeras om förskolans klagomålsrutiner och var de kan hitta klagomålsblanketter under föräldramöten (och protokoll från dessa), via informationsfolder till nya medlemmar, via hemsidan samt via direktutskick från verksamheten.



Klagomålsblankett

Kontaktuppgifter

För och efternamn	
Adress	Postadress
Telefon	E-post

Klagomålet/synpunkter gäller följande verksamhet. Ange vilka personer som är inblandade och en kortfattad beskrivning av det du vill framföra:

Datum	Ort
Underskrift	Namnförtydligande

Utredning – ifylles av förskolan

Mottagits av (namn och funktion):	Datum:	Ärende nr.
-----------------------------------	--------	------------

Kortfattad beskrivning på vilket sätt klagomålet utretts, samt eventuella åtgärder.

Anmälaren av klagomålet har fått svar den (datum):	
Underskrift	Namnförtydligande