

Rutiner för synpunkter och klagomål

Bakgrund:

Som en del av det systematiska kvalitetsarbetet ansvarar huvudmannen för att det ska finnas skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål (4 kap. 8§ i skollagen). Rutinerna bör innehålla en ansvarsfördelning hos huvudmannen så att det är klart och tydligt för anmälaren hur ett klagomål kan lämnas och hur arbetsgången ser ut efter att huvudmannen mottagit klagomålet. I vår verksamhet finns alltid möjlighet till förbättring. Ett systematiskt kvalitetsarbete med synpunkter och klagomål ger goda möjligheter att både uppmärksamma brister i verksamheten och kunna arbeta förebyggande. Vi arbetar ständigt med att utveckla vår verksamhet.

Syfte:

Syftet med rutiner för synpunkter och klagomål är att kunna identifiera och förebygga brister inom förskolan, samt att identifiera nya och icke tillgodosedda behov hos barn och vårdnadshavare.

Riktlinjer:

All personal är skyldig att ta emot synpunkter och klagomål och bidra till att dessa handläggs.

Definition:

- En synpunkt är ett uttalande från person utanför organisationen gällande förväntningar som inte har uppfyllts (negativt) alternativt har överträffats (positivt). Ett klagomål är alltid en synpunkt av negativ karaktär.
- Endast negativa synpunkter/klagomål behöver handläggas medan positiva synpunkter bör tas tillvara som goda exempel.
- Synpunkter och klagomål kan vara av rent allmän art eller rikta sig mot en eller flera konkreta händelser eller situationer.

Handläggning:

1. Om du som vårdnadshavare är missnöjd med hur utbildningen på förskolan bedrivs ska du i första hand vända dig till huvudman för att framföra dina synpunkter eller klagomål. Synpunkter eller klagomål som framförs till personalen ska alltid vidarebefordras till huvudman.
2. Rektorn eller ställföreträdande rektor ansvarar för att en utredning görs. Respons på klagomålen ska ges skyndsamt.
3. Uppföljning och eventuella åtgärder ska vidtas i samarbete med klagande samt berörd personal på förskolan, detta ska ske inom det snaraste.
4. Rektorn eller ställföreträdande rektor är ansvarig för att uppföljning görs och att eventuella beslutande åtgärder fullföljs samt att detta dokumenteras.
5. För anmälan, utredning och dokumentation används blanketten "Klagomål", som arkiveras av rektorn eller ställföreträdande rektor.

Blankett för utredning av synpunkter och klagomål

Synpunkt eller klagomål:

Utredning:

Åtgärder:

Uppföljning:

Huvudman

Berörda parter

Berörda parter

Datum