Klagomålshantering

Enligt skollagens 4:e kapitel, § 8 ska huvudman för förskola ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot verksamheten.

I vår verksamhet finns alltid möjlighet till förbättring. Ett systematiskt arbete med synpunkter och klagomål ger goda möjligheter att både uppmärksamma brister i verksamheten och kunna arbeta förebyggande på förskole- och huvudmannanivå. För att kunna vidareutveckla verksamheten på Älgens Förskola är det viktigt att vi får ta del av synpunkter och klagomål så att åtgärder kan vidtas. I vårt systematiska kvalitetsarbete ingår att kontinuerligt förbättra och utveckla verksamheten. Vår klagomålshantering är därför en viktig del av det förbättringsarbetet.

Alla synpunkter och klagomål tas om hand och utreds.

**Förskolans klagomålsrutiner och klagomålsblankett**

* Finns på Förskolans webbsida
* Ges till alla föräldrar/vårdnadshavare i samband med placering på förskolan
* Finns på anslagstavlan i tamburen
* Ges alltid till förälder eller annan person i samband med att klagomål framförs.
* Information ges till föräldrar/vårdnadshavare vid inskolning och vid första föräldramötet på höstterminen

**Klagomål/synpunkter, utredning, åtgärder, uppföljning**

* Klagomålet kan ske på förskolan webbsida, skriftligt på förskolans klagomålsblankett eller muntligt. Klagomål kan även lämnas anonymt.
* Synpunkter eller klagomål som framförs till personalen ska alltid skyndsamt vidarebefordras till rektor.
* Klagomål kan också lämnas direkt till rektor.
* I de fall där klagomålet lämnas direkt till huvudmannen ska rektor skyndsamt informeras
* Rektorn ansvarar för att en utredning görs och att eventuella åtgärder vidtas.
* Den klagande ska få en återkoppling inom tre veckor
* Eventuella åtgärder ska vidtas i samarbete med klagande och berörd personal.
* Uppföljning av vidtagna åtgärder ska ske inom en tidsatt period som överenskommits med den klagande.
* Rektorn är ansvarig för att beslutande åtgärder fullföljs och att de dokumenteras.
* För anmälan, utredning och dokumentation används blanketten *”*[*Klagomål*](https://www.granviksforskola.se/wp-content/uploads/2013/05/Blankett-klagom%C3%A5l.pdf)*”*, som arkiveras (inlåsta) av rektorn.
* Om den klagande inte är nöjd med förskolans åtgärder kan man vända sig till huvudmannen/styrelsen
* Rektor samanställer förskolans klagomål och redovisar dessa till huvudmannen
* Huvudmannen ska analysera klagomålen och vid behov identifiera och besluta om utvecklingsåtgärder
* Vid mkt allvarligt klagomål ska huvudmannen skyndsamt informeras.
* Vid förskolans årliga utvärdering ska en analys av årets klagomål vara en del av det systematiska kvalitetsarbetet och föranleda utvecklingsåtgärder vid behov, både på förskole- och huvudmannanivå