



Rutiner för klagomålshantering för förskola

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot omsorg.

Ifall du som vårdnadshavare har synpunkter eller klagomål på förskola vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet.

Vem framför jag mina klagomål till?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i din barns omsorg, framför det i första hand till ditt barns pedagoger på förskolan. Om ni inte lyckats lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig till förskolechef så att verksamheten själv får möjlighet att agera.

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett. Den ifyllda blanketten skickas till

Kultur och Utbildning
Piparegränd 3
271 42 Ystad

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom 10 arbetsdagar skall förskolechef ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Redovisning sker till barn- och utbildningsnämnden om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits.

Blankett för klagomål

Kontaktuppgifter

Namn

Telefonnummer

Gatuadress

Postnummer och ort

e-postadress

Enhet som klagomålet berör

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

Vem har du talat med om ditt klagomål?

- Ingen
- Personal på förskolan
- Förskolechef
- Annan _____

Ort och datum

Namnteckning