

Rutiner för klagomålshantering

Enligt skollagen 2010:800 4 kap 7–8§§ ska huvudman ha rutiner för klagomålshantering. Huvudmannen ska ta emot, skyndsamt utreda klagomål och vidta nödvändiga åtgärder för att sedan återkoppla till den som framfört klagomålet. Utifrån hur lagen är skriven kan klagomål röra allt som ingår i huvudmannens verksamhet.

Huvudmannen har det yttersta ansvaret gällande klagomål.

Klagomålshanteringen ingår i förskolan Prostens systematiska kvalitetsarbete och är en viktig del i vårt fortsatta förbättringsarbete.

Klagomål på förskolan Prostens verksamhet

Om vår verksamhet inte motsvarar dina förväntningar eller om du eller ditt barn är missnöjda med något, kan du kontakta oss.

Vi arbetar ständigt med att utveckla vår verksamhet.

1. Kontakta verksamheten

I första hand bör du vända dig till pedagogerna. Du kan också prata direkt med rektor om du tycker att problemet är allvarligt.

2. Kontakta rektor

Prata med rektor om ditt problem eller ditt missnöje. Om du efter samtalet fortfarande är missnöjd kan du kontakta förskolan Prostens styrelse (huvudman).

3. Kontakta huvudman

Om du vill kan du vända dig direkt till huvudmannen. Hit vänder du dig också om du inte är nöjd med hur ditt klagomål hanterats av personal eller rektor.

Klagomål kan lämnas muntligt eller via vår blankett "Blankett för klagomål".

Om du vill ha en personlig återkoppling på ditt ärende behöver du lämna namn och kontaktuppgifter. Du har givetvis rätt att lämna klagomål anonymt.

Vad händer efter du lämnat ett klagomål?

När ditt klagomålsärende avslutas får du ett skriftligt svar. Om du valt att vara anonym så utreds och dokumenteras klagomålet, men ingen återkoppling kommer att ske. Observera att alla inkomna klagomål blir allmänna handlingar som måste lämnas ut om någon begär dem. Som regel råder inte sekretess för anmälningar som kommer till en klagomålshanteringsfunktion.

Bara i enskilda fall kan personuppgifter skyddas om personen har skyddade personuppgifter eller riskeras att förföljas (av särskild anledning).

Har du frågor om klagomålshandlingen?

Kontakta rektor alternativt huvudmannen.

Är du inte nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende?

Om du inte är nöjd med huvudmannens hantering av ditt ärende kan du göra en anmälan till Skolinspektionen www.skolinspektionen.se

Blankett för klagomål

Anmälan

Datum: _____

Beskriv ditt klagomål.

Vad har hänt och när hände det?

Kontaktuppgifter

Du kan vara anonym men kom ihåg att vi då inte kan lämna någon återkoppling.

Namn:

Telefonnummer:

E-postadress:

Blanketten mailas till lina@forskolanprosten.se eller lämnas in på förskolan.

Personuppgifterna kommer att behandlas i enlighet med Dataskyddsförordningen.