

Rutiner för klagomålshantering

Enligt skollagen (2010:800) kap 4 § 8 ska en rutin finnas för hanteringen av allmänhetens och vårdnadshavares klagomål på verksamheten

Om Du som förälder har klagomål på Tallbackens förskolas verksamhet används nedanstående arbetsgång.

Steg 1

Vid vår förskola vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om Du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med förskolechefen för förskolan. Detta kan Du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den personen som berör.

Steg 2

Förskolechefen tar emot ditt klagomål. Därefter kontaktar förskolechefen berörd personal för att få dess syn på sakfrågan.

Mottagaren ansvarar för att uppföljning görs inom 14 dagar

Steg 3

Är du ej nöjd efter steg 2 kontaktar du förskolechefen som i sin tur kallar samtliga berörda till samtal.

Samtliga samtal dokumenteras

Kan jag vara anonym?

Nej, vi behandlar inte klagomål som är anonyma. Vi måste veta vem vi skall skicka svar till. Anonyma klagomål kan ofta inte heller tillmätas lika stor betydelse som när någon står bakom dem.