

Klagomålsrutiner

Skrivet av Administrator

2011-05-05 09:16 - Senast uppdaterad 2020-06-08 09:03

Förbättringsförslag och klagomålshantering på Vikenstugans förskola.

Syftet med rutinen för klagomålshantering

Syftet är att få ett underlag för att åtgärda brister och förbättra vår verksamhet.

Ibland kan det också handla om att tydligt förklara vårt uppdrag och gränserna för detta.

De allra flesta frågor som kan uppstå mellan våra kunder och de ansvariga i förskolverksamheten bör kunna lösas genom samtal, för att reda ut eventuella missuppfattningar eller rätta till misstag.

Men ibland är man inte överens, vilket kan bero på olika tolkningar av de regler som finns, men lika gärna på missnöje med reglerna i sig.

Den som lämnat ett skriftligt klagomål skall få svar inom tio dagar.

- 1. I första hand kontaktas personal på avdelningen där barnet går.**
- 2. I andra hand rektor**
- 3. I tredje hand Kommunen eller Skolinspektionen**

Frågor och svar

Måste jag skriva?

Det underlättar om du skriver ner klagomålet. Gärna på mail. All kontaktinformation hittar du i TYRA eller på vår hemsida under fliken Kontakt. Var tydlig i mailet att det är ett klagomål som avges.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom tio arbetsdagar skall du få ett svar.

Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än tio arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen

Om jag inte är nöjd med svaret?

Om du inte är nöjd med det svar vi har givit kan du begära att det görs en förnyad prövning av ärendet. Ledningsgruppen tillsammans med rektor kommer då att gå igenom hela klagomålet för att se om det finns några oklarheter eller felaktigheter.

Du skall få besked om detta inom ytterligare tio arbetsdagar. Blir det någon fördröjning informerar vi dig om denna. Skulle du fortfarande inte vara nöjd kan du kontakta Kommunen/Skolverket- Skolinspektionen.

Vad händer med klagomålet?

Alla skriftliga klagomål som kommit in redovisas på närmast följande avdelningsmöte/ledningsgruppmöte. Därefter förvaras de i en akt.

Kan jag klaga på vad som helst?

Ja, men du ansvarar själv för vad du skriver.

Vem kan läsa mina klagomål?

I första hand avdelningen det berör eller rektor ifall denna är kontaktad.

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

Självklart är vi även intresserade av positiva synpunkter eftersom alla åsikter är en tillgång i vårt kvalitetsarbete.

Klagomålsrutiner

Skrivet av Administrator

2011-05-05 09:16 - Senast uppdaterad 2020-06-08 09:03

Klagomålsrutiner

Skrivet av Administrator

2011-05-05 09:16 - Senast uppdaterad 2020-06-08 09:03

.