



KLAGOMÅLSHANTERING

Förskola och andra pedagogiska verksamheter styrs av lagar och förordningar som riksdag och regering fattar beslut om. Information om t ex skollag och läroplaner finns på Skolverkets hemsida: www.skolverket.se

Hantering av klagomål är en del i det systematiska kvalitetsarbetet!

”7§. Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

8§. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.”
(Skollagen 2010:800, kap 4, 7-8 §)

8§. Kommunen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot verksamheten. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.”
(Skollagen 2010:800, kap 25 8§)

Två olika sätt att framföra klagomål på:

1. Direkt med den det berör

För att utveckla och förbättra verksamheten på Måsen är det angeläget att klagomål kommuniceras med den det berör. Till exempel genom samtal mellan berörda i nära anslutning till den händelse som lett till klagomål.

Klagomål från barn, vårdnadshavare eller annan intressent lämnas därför till närmast berörd förskollärare, barnskötare eller annan berörd personal.

Gäller klagomålet verksamheten i stort för förskolan framförs detta till ansvarig förskolechef. Klagomål gällande förskolechefs tjänsteutövning lämnas till verksamhetschefen, det vill säga styrelsens ordförande.

Den person som tar emot synpunkter har ett ansvar att hantera dessa och se till att den som framfört synpunkterna får en återkoppling.

2. Blankett via e-post eller brev

Via blanketten "Blankett avseende synpunkter och klagomål".

Blanketten finns att hämta på Måsens hemsida under Aktuella dokument → Åsiktshantering, och kan fyllas i direkt från hemsidan. Därefter kan den antingen sparas ner och skickas via e-post till förskolechefen eller någon annan i styrelsen eller skrivas ut och läggas i förskolechefens eller någon annan styrelseledamots fack på Måsen. Den person som tar emot blanketten hanterar ärendet enligt punkt 1 ovan.