

RUTINER FÖR SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅLSHANTERING

Hur informerar vi om syn/ klagomålshantering till barn och vårdnadshavare?

- Magazinet hemsida
- Vid inskolning

Rutiner för syn/ klagomål, vart vänder de sig?

- personal/förskolechef och mail
- vid mail kan anonyma klagomål lämnas in

Vem hanterar syn/ klagomålet?

- förskolechefen

Hur lång tid tar det?

- inom 10 arbetsdagar ska svar ges
- ibland kan ett klagomål vara komplicerat och kräva längre tid att undersöka
- behövs det mer än 10 dagar meddelas orsaken till fördröjning

Hur följs syn/ klagomålet upp?

- åtgärder beslutas av förskolechef och dokumenteras skriftligt
- återkoppling till beslutet till avsändaren görs av förskolechefen eller den som förskolechefen utser

Vad gör personal/förskolechef vid muntligt syn/ klagomål?

- dokumenterar datum, avsändare och klagomål
- informerar övrig personal
- generella klagomål förs vidare till nästa möte
- dokumenten förvaras på lämpligt vis

Vad gör personal/förskolechef vid skriftligt syn/ klagomål?

- generella klagomål förs vidare till nästa möte
- dokumenten förvaras på lämpligt vis

Vad gör förskolechefen vid syn/ klagomål som inkommer via mail?

- generella klagomål tas upp vid nästa möte, för att fatta beslut om åtgärder
- personliga klagomål tas upp med huvudman och därefter utser den som ska åtgärda klagomålet
- dokumenten förvaras på lämpligt vis