

Rutin
för
Klagomålshantering

Rutin för klagomålshantering

Bakgrund

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för det systematiska arbetet med hantering av klagomål.

Vi ser klagomål som ett tillfälle att förändra och förbättra vår verksamhet.

Om du som förälder eller utomstående har klagomål på Förskolans verksamhet använder du nedanstående arbetsgång:

Steg 1

Vid våra förskolor vill vi uppmuntra till att synpunkter eller 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 förskolerektorn på förskolan. Detta kan du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

Steg 2

Förskolerektorn tar emot ditt klagomål. Därefter kontaktar förskolerektor berörd personal för att få dennes/deras syn på sakfrågan.

Förskolerektor ansvarar för att återkoppling till den klagande sker inom 14 dagar.

Alla synpunkter och klagomål, även anonyma utreds, följs upp och dokumenteras.

Steg 3

Är du fortfarande missnöjd gör du ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett.

Den ifyllda blanketten skickas via e-post till hej@alexanderskolan.se eller med vanlig post till Alexanderskolan, Skeppargatan 51, 114 58 Stockholm.

Verksamhetschefen och förskolerektor sammankallar därefter till ett möte med alla berörda.

Steg 4

Om du fortfarande inte känner dig nöjd och vill gå vidare med ärendet kan du kontakta Utbildningsförvaltningen, telefon: 508 33 000 eller anmalan@stockholm.se

Mer information om klagomålshantering finns på Stockholms stads hemsida, www.stockholm.se.

Blankett för klagomål

Kontaktuppgift

er:

Namn:	Telefonnumm er:
Gatuadress:	Postnummer och ort
e-postadress:	Enhet som klagomålet berör:

Beskriv kortfattat ditt klagomål:

Ort och datum:

Namnteckning

:

Blanketten lämnas eller skickas till
förskolerektor