 Blankett

Klagomål och förbättringsförslag

Rutin för klagomålshantering

Skaparverkstan Förskola

susanna.skaparverkstan@

outlook.com

Blankett för synpunkter och klagomål

Ange vilken avdelning det gäller:

Beskriv här kortfattat det du vill framföra:

Namn:

Adress:

Telefon:

E-post

Skicka eller lämna blanketten till:

[Susanna.skaparverkstan@outlook.com](mailto:Susanna.skaparverkstan@outlook.com)

Skaparverkstan Förskola

Snyggatorpsvägen 8

264 35 Klippan

**Förbättringsförslag och klagomålshantering för förskolan**

Skaparverkstan förskolas rutiner för klagomålshantering och förbättringsförslag enligt skollagen.

**Innehåll**

Syfte med rutinen klagomålshantering

Frågor och svar

* Måste jag skriva?
* Hur lång tid tar det innan jag får svar?
* Om jag inte är nöjd med svaret?
* Vad händer med klagomålet?
* Kan jag klaga på vad som helst?
* Vem kan läsa mina klagomål?
* Kan jag vara anonym?

**Syftet med rutinen för klagomålshantering**

*Syftet är att få underlag för att åtgärda brister och förbättra vår verksamhet, samt att ge vårdnadshavare större möjlighet att påverka. Ibland kan det också handla om att tydligt förklara vårt uppdrag och gränserna för detta och uppmärksamma politiker på sådant där det finns ett opinionstryck på förändringar.*

*De allra flesta frågor som kan uppstå mellan vårdnadshavare och de ansvariga på förskolan 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.*

*Genom tydliga rutiner i klagomålshantering får förskolan, beslutande politiker, ett underlag för tyngd och frekvens av frågor som engagerar vårdnadshavare.*

*Vårdnadshavare får också en säkerställd process med vissa garantier för hur klagomål och förbättringsförslag hanteras. Den som lämnat ett skriftligt klagomål skall exempelvis få svar inom tio dagar.*

*Klagomålshanteringen administreras av rektor.*

*Vem framför jag mina klagomål till?*

Vänd dig i första hand till den person där klagomålet hör hemma. I förskolan handlar det i första hand om att framföra synpunkter till berörd personal.

Om det inte löser problemen, eller om den kontakten upplevs som känslig, är nästa instans att vända sig till rektor.

**Frågor och svar**

**Måste jag skriva?**

Det underlättar om du skriver ner klagomålet.

**Hur lång tid tar det innan jag får svar?**

Inom tio arbetsdagar skall du få ett svar.

**Om jag inte är nöjd med svaret?**

Om du inte är nöjd med det svar vi har gett kan du begära att rektor gör en

Förnyad prövning av ärendet. Denne kommer då att gå igenom hela klagomålet

För att se om det finns oklarheter eller felaktigheter.

Du skall få besked om detta inom ytterligare tio arbetsdagar. Blir det någon

Fördröjning informerar vi dig om denna.

**Vad händer med klagomålet?**

Alla skriftliga klagomål som kommit in redovisas på närmast följande personal-

Konferens. Därefter förvaras de i en akt som är allmän och oftast offentlig.

**Kan jag klaga på vad som helst?**

Ja, med du ansvarar själv för vad du skriver.

**Vem kan läsa mina klagomål?**

I princip vem som helst. Det är viktigt att känna till att allt som du skriver till

Förskolan är allmän handling och nästan allt blir då offentligt. Det innebär

att alla som frågar efter handlingen har rätt att läsa den och få den kopierad.

I undantagsfall kan handlingen eller delar av den sekretessbeläggas. Det krävs

Laglig grund för att sekretessbelägga en skrivelse – det räcker alltså inte med

att du som skribent begär att den inte ska vara offentlig.

**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.