



2017-05-03

Rutin för klagomålshantering

Enligt skollagen 4 kap 8 § ska huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål.

Om du som förälder är missnöjd eller har synpunkter på verksamheten är du hjärtligt välkommen att framföra dem åsikterna med oss personligen. Du som förälder väljer om du vill tala med någon av oss pedagoger personligen eller via telefon eller mail. Vi ser det som ett tillfälle att förbättra vår verksamhet.

Vem framför jag mina klagomål till?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i verksamheten framför det i första hand till förskolans pedagoger. Vi ser till att snarast boka in ett möte och försöker komma till rätta med problemet. Om du inte skulle vara nöjd efter det mötet eller upplever att klagomålet bör direkt lämnas till förskolechefen är du välkommen att lämna dina synpunkter skriftligen till förskolechefen på nedanstående mailadress;

Killingens förskola

08-766 16 40

0707 92 92 88

killingen@killingensforskola.se

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom 10 arbetsdagar skall förskolechef ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Vid svårartad händelse sker en redovisning till utbildningsförvaltningen, om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits.

Anmälan

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, kan du göra en skriftlig anmälan till utbildningsförvaltningen i Lidingöstad inom ramen för stadens tillsynsansvar. Ärenden som skickas till utbildningsförvaltningen registreras. I regel blir därmed ärendet allmän handling och därmed offentligt. I undantagsfall kan ärendet sekretessbeläggas, om innehållet till exempel är kränkande för en enskild. Beslut om utlämnande av allmän handling fattas av utbildningschefen.

Lidingö stad

Utbildningsförvaltningen

Stockholmsvägen 50

181 82 Lidingö

08-731 30 00

forskola@lidingo.se