



Enskede 2013-12-16

RIKTLINJER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING PÅ FÖRSKOLAN GLOBEN KULAN

Fastställda av styrelsen den 16 december 2013

Dessa riktlinjer ska så långt möjligt tillämpas av förskolans personal och styrelse. Vi förbehåller oss rätten att göra förändringar till följd av förändringar i skollagen eller annat beslut av myndighet som påverkar bindande regler eller praxis.

Allmänt om klagomål

Målet med klagomålshandtering är att den som framför klagomål ska vara nöjd med Förskolans hantering av klagomålet. Enkla och tydliga rutiner för hantering av klagomål ska leda till att utöka dialogen och stärka föräldrar och vårdnadshavares inflytande.

Klagomål ska tas på stort allvar och betraktas som en möjlighet att rätta till fel eller missförstånd.

En klagande medlem ska bemötas på samma sätt som var och en av oss vill bli bemött i en motsvarande situation.

Definition av klagomål

Med klagomål menas här att en medlem eller blivande medlem i ett enskilt ärende eller av allmän karaktär muntligt eller på annat sätt framför konkret synpunkt och/eller missnöje av en specifik situation/händelse eller av allmän art gällande Förskolans verksamhet.

Hantering av klagomål

Vid vår förskola vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om du efter den kontakten fortfarande har synpunkter ber vi dig att kontakta förskolechefen alternativt någon i förskolans styrelse. Om du personligen inte vill kontakta den person ärendet gäller kan du fylla i blanketten; [synpunkter/klagomål förskolan Globen Kulan](#) (se länk på hemsidan).

Klagomål ska handläggas skyndsamt, seriöst och i dialog med avsändaren

Klagomål bör erkännas mottaget omedelbart och besvaras snarast. Vår målsättning är att besvara alla klagomål inom 14 dagar. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annan anledning ta längre tid att svara på, i dessa fall ska avsändaren informeras och ges orsak till fördröjning.

Om klagomålet inte kan tillmötesgå ska avsändaren få en motivering till detta. Motiveringen ska vara omsorgsfullt formulerad och alltid vara skriftlig om avsändaren begär det eller annars när det är lämpligt för dokumentation av förskolans ställningstagande.



Dokumentation och registrering av klagomål

Klagomål bör dokumenteras av den som tar emot klagomålet och registreras i förskolans klagomålsdatabas.

Om ärendet är av allmänt intresse ska de som har nytta av klagomålet/synpunkten informeras.

Dokumentationen bör vara sådan att det i efterhand går att följa hanteringen och sparas så länge det är lämpligt.

Enskede den 16 dec 2013

Styrelsen genom Marcus Axelson, Ordförande