

MONTESORIFÖRSKOLAN ÄPPLET



**Rutin för hantering av
synpunkter & klagomål**





Rutin för hantering av synpunkter och klagomål

Bakgrund

Montessoriförskolan Äpplet har ett positivt förhållningssätt till synpunkter och klagomål och ser dem som en hjälp att utveckla och göra vår verksamhet bättre. Det är viktigt att alla som arbetar på förskolan Äpplet bemöter dem som har synpunkter och klagomål på ett professionellt sätt. Målet är att behandla synpunkter och klagomål så snabbt som möjligt och att rätta till fel som kan ha inträffat.

Enligt 4 kap 8§ i skollagen gällande från 1 juli 2011 ska det finnas rutiner för klagomål:

"Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt."

Information till alla berörda

Rutinens syfte

- Att ge personer som kommer i kontakt med vår verksamhet möjlighet att framföra klagomål och lämna synpunkter på ett enkelt sätt.
- Att fånga upp synpunkter och klagomål så snabbt som möjligt.
- Att på ett systematiskt sätt använda klagomål och synpunkter som underlag i utvecklingsarbetet av vår verksamhet. Identifiering av brister och risker i god tid kan leda till ett förebyggande arbete och förstärkningen av problemlösande handlingar, samtidigt som upprepningsen av fel och brister motverkas.
- Rektorn och all personal ska verka för ett klimat där synpunkter och klagomål ses som en resurs i förbättringsarbetet.

Ansvar och tillvägagångssätt

Personalen på Äpplet ansvarar för att:

- Informera vårdnadshavarna om hur det går till att lämna synpunkter och klagomål, vilket kan innefatta att lämna blankett, kontaktuppgifter, hemsidasadress och rutin.
- Ta emot och dokumentera muntliga synpunkter/klagomål och vid behov hjälpa till så att skriftlig synpunkt/klagomål kan lämnas.
- Åtgärda enklare synpunkter och klagomål direkt.
- Lämna synpunkten/klagomålet vidare till rektorn.
- Vid allvarliga felanmälningar kring förhållanden som innebär risk för personskada eller materiell skada ska informera rektorn omedelbart.

Rektorn ansvarar för att:

- Se till att rutin för hantering av synpunkter och klagomål finns tillgänglig för både personal och vårdnadshavarna.
- Personalen är informerad om vilka ansvarsuppgifter de har och hur processen ser ut för hantering av klagomål/synpunkter.
- Inkomna synpunkter och klagomål behandlas, åtgärdas, dokumenteras och återkopplas till den som lämnat synpunkten inom två veckor.
- Synpunkter och klagomål som berör enskildas personliga förhållanden omfattas av regler om sekretess och tystnadsplikt.



- Sekretessprövning görs när handlingar begärs ut av allmänheten.
- Gör en skriftlig sammanställning av synpunkter/klagomål, vidtagna åtgärder och uppföljning av resultatet. Uppgifterna i sammanställningen ska vara avidentifierade.
- Vid behov samla vårdnadshavarna och berörd personal för dialog om åtgärder.
- Sammanställning och analys av åtgärder används i förebyggandet av fel och brister, utveckling av verksamheten och identifiering av nya eller ej tillgodosedda behov.
- Informera huvudmannen om sammanställningen av synpunkter.

Information till vårdnadshavare

Hantering av synpunkter och klagomål

Om det finns något på förskolan som inte motsvarar dina förväntningar eller som gör dig missnöjd vill vi att du framför dina åsikter. Vi är måna om att så snart som möjligt identifiera och åtgärda brister och fel, för att garantera en väl fungerande verksamhet. Vid synpunkter och klagomål följande rutiner gäller och det ska ses som en stegrande åtgärdstrappa:

Steg 1: Vänd dig till berörd pedagog

På Äpplet vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör.

Du är naturligtvis välkommen att kontakta rektorn direkt, om du av någon anledning inte vill kontakta den, problemet berör.

Steg 2: Vänd dig till rektor

Om du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål kontakta rektorn Rossi Guerra direkt eller ring på telefonnummer 08-767 23 57 eller 076-297 53 44 eller sänd ett mail till info@montessoriforskolanapplet.se.

Rektorn tar emot din/dina synpunkter/klagomål. Därefter kontaktas berörd personal för att få dess syn på sakfrågan. Samtalen dokumenteras.

Vid behov ordnar rektorn ett möte med dig och berörd personal. Vid behov kan även stödpersoner delta. Mötet dokumenteras och handlingsplanen upprättas. Handlingsplanen skrivs under av mötesdeltagarna.

Rektorn ansvarar för att uppföljning och återkoppling till dig görs inom två veckor.

Om du inte är nöjd med rektorns svar eller vidtagna åtgärder kommer rektorn att vara behjälplig i kontakt med huvudmannen.

Steg 3: Vänd dig till huvudmannen

Är du inte nöjd efter steg 2, kontaktar du huvudmannen, dvs. styrelsens ordförande, som i sin tur sammankallar alla berörda till ett samtal. Rektorn och huvudmannen agerar sedan utifrån aktuellt ärende.

