



Montessoriförskola Lilla Kvikkjokks rutin för klagomål och synpunkter

Vi följer de av Stockholms stad angivna riktlinjerna för klagomålshantering. Vår hantering av klagomål och synpunkter är del i vårt systematiska kvalitetsarbete då det utgör en tillgång i utvecklingen av vår verksamhet.

Alla synpunkter på vår verksamhet är lika viktiga då de ger oss information kring eventuella utvecklingsområden. Huvudmannen (styrelsen) ansvarar enligt 2 kap. 8§ skollagen (2010:800) för att utbildningen genomförs i enlighet med de författningar som gäller för utbildningen. I 4 kap. 7-8§ skollagen framkommer att det är huvudmannens ansvar att vidta nödvändiga åtgärder när brister i verksamheten synliggörs, genom klagomål eller på annat vis. Det är därmed styrelsens ansvar att ta emot och utreda de klagomål och synpunkter som kommer in till förskolan samt se till att information kring dessa rutiner delges på ett lämpligt vis.

I enlighet med dessa krav har Lilla Kvikkjokk arbetat fram följande rutin för klagomålshantering:

Kommunikationsplan - Personal

Metoder att framföra klagomål på:

1. Personal - kommunicera i första hand med berörd person. För att på bästa sätt utveckla vår verksamhet är det bra att i första hand kommunicera med den det berör, exempelvis genom att be om ett samtal i nära anslutning till den händelse som väckt tankar/synpunkter.
2. Arbetslaget - Montessorilärare/förskollärare tar med synpunkten till ett APT-möte där frågan lyfts till diskussion.
3. Vid behov av extra stöd: kontakta rektor

Kommunikationsplan vårdnadshavare

Synpunkter och klagomål från vårdnadshavare eller annan bör i första hand ges till närmast berörd personal. Om synpunkten berör en avdelning ansvarar arbetslaget för att ge ett svar/förklaring. Vid behov av stöd kontaktas rektor. Om klagomålet/synpunkten gäller verksamheten som helhet ska rektor kontaktas direkt via telefon eller mail (se kontaktlista i informationsblad)

Det finns även möjlighet att skicka in eventuellt klagomål/synpunkt anonymt via förskolans hemsida: www.lillakvikkjokk.se.

Rutin för hantering av klagomål/synpunkter

1. Berörd anställd tar emot klagomål/synpunkt och ges möjlighet att svara/förklara
2. Vid behov återkopplar rektor inom 24 timmar efter mottagande av klagomål/synpunkt genom att:
 - Svara
 - Utredda, ta fram fakta och bestämma åtgärd vid behov
 - Återkoppla med den som framfört klagomål/synpunkt
3. Om den som framfört klagomål/fundering till rektor inte är nöjd med svaret så kan man vända sig till huvudmannen (styrelsen) genom att skicka in klagomål/synpunkt via förskolans hemsida www.lillakvikkjokk.se. Styrelsen hanterar klagomål/synpunkter enligt följande:
 - Klagomålet dokumenteras, utreds och åtgärder vidtas
 - Eventuell återkoppling med den som har anmält klagomål/synpunkt
4. Vid upplevelse av att varken huvudman eller rektor har hanterat dina klagomål/synpunkter, kan du anmäla detta via en blankett: <https://forskola.stockholm/kvalitet-och-paverkan/>