



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.

För att få tillgång till vår fulla rutin för klagomålshantering, se vår hemsida www.lillakvikkjokk.se

Vem framför jag mina klagomål till?

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller som du är missnöjd med i ditt barns utbildning, framför det i första hand till ditt barns pedagoger på förskolan. Om ni inte lyckas lösa problemet och ditt missnöje kvarstår vänd dig i första hand till rektor så att verksamheten själv får möjlighet att agera. Om missnöje kvarstår även därefter kan klagomål skickas in via Lilla Kvikkjokks hemsida till förskolans styrelse/huvudman.

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom 24 timmar skall rektor 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 24 timmar meddelar vi dig orsaken till fördröjningen.

Vad händer med klagomålet?

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Redovisning sker till styrelsen om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits.

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/>

Kontaktuppgifter (Frivillig information, blanketten kan även lämnas in anonymt)

Namn:	Telefonnummer:
Gatuadress:	Postadress:
e-postadress:	Eventuell avdelning som klagomålet berör:

Beskriv kortfattat ditt klagomål:

Datum

Blanketten kan lämnas i rektors fack på förskolan alternativt postas.