**Mubarak Förskolor**

**Rutiner för klagomålshantering**

**Klagomålshantering**

Som nämnts ser vi ett förtroendefullt samarbete med vårdnadshavarna som en förutsättning för att vi tillsammans ska främja varje barns möjligheter att utvecklas efter sina förutsättningar. När barnet börjar i förskolan får vårdnadshavarna en introduktion om verksamheten och vid detta tillfälle erhålls även information om vilka möjligheter vårdnadshavaren har att framföra klagomål om verksamheten.

Klagomål kan framföras direkt till personal eller till förskolechef, muntligt eller skriftligt via e-post eller brev. Alla klagomål ska dokumenteras av förskolechef, åtgärder ska vidtas och följas upp. Klagomål kan också framföras direkt till huvudman genom direktkontakt via hemsida, telefon eller genom att utnyttja huvudmannens låsta brevlåda vid entrén. Alla klagomål följs dessutom upp av den av huvudmannen utsedda styrelsen för förskolan.

Om vårdnadshavare har klagomål på förskolans varsamhet används nedanstående arbetsgång.

**Steg 1**

Vi vill uppmuntra föräldrar till att synpunkter/ klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med berörd personal. Om föräldrarna efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, bör de ta kontakt med avdelningsansvarig (förskoleläraren). Detta kan givetvis även göras om föräldrarna av någon anledning inte personligen direkt vill kontakta berörd personal.

**Steg 2**

Avdelningsansvarig tar emot föräldrarnas klagomål och därefter kontaktar förskolechefen berörd personal för att få dennes syn på sakfrågan. Förskolechefen ansvarar för att uppföljning genomförs inom 14 dagar.

**Steg 3**

Är föräldrarna inte nöjda efter steg 2 kontaktar de huvudmannen som i sin tur kallar samtliga berörda till samtal. Samtliga samtal dokumenteras.

**Steg 4**

Om föräldrarna inte är nöjda efter steg 3 och vill gå vidare med frågan kan de ta kontakt med utbildningsförvaltningen

**Klagomålsblankett**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Datum**  |  **Förskola**  |
|  **Barnets namn** |  **Förälders Namn** |

|  |
| --- |
| Ärende:  |