

# Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål

Uppdaterad: 2021-02-07

Ansvarig: Huvudman

## Emottagande och insamling av klagomål och synpunkter

Synpunkter och klagomål på verksamheten tas emot på flera sätt, allt för att det ska vara lätt att meddela sig. Per e-post, sms, meddelande på Parents, synpunktslåda, på föräldramöten, utvecklingssamtal, föräldraråd. Föräldrarna informeras också om detta med jämna mellanrum. Synpunkter och klagomål kan framföras till någon av pedagogerna, biträdande rektor Shukla Chowdhury eller rektor Elin Stenudd. Synpunkter och klagomål på verksamheten tas emot på flera sätt, allt för att det ska vara lätt att meddela sig. Per e-post, sms, synpunktslåda, på föräldramöten, utvecklingssamtal, föräldraråd (FB-grupp som leds av föräldrarna). Föräldrarna informeras också om detta med jämna mellanrum. Det finns också en förslagslåda vid föräldraväggen i hallen, rektor är ansvarig för att kontrollera den en gång per vecka och rapportera till huvudman vid behov.

Klagomål och synpunkter som rör den fysiska miljön samlas upp och ligger till grund för extra skyddsronnd med omgående åtgärd (Pärm Kvalitetsarbete, flik 4) eller som förbättringsåtgärd (Pärm Kvalitetsarbete, flik 3).

Klagomål och synpunkter som rör den psykosociala miljön kan förutom skriftligt, även tas emot muntligt. Dessa antecknas och hanteras av det aktuella barnets ansvarspedagog. Vi strävar efter att lösa dessa problem omgående. Synpunkter som berör fler barn än det egna förs vidare till APT och diskuteras i personalgruppen där beslut fattas om lösning.

Klagomål och synpunkter från såväl föräldrar som pedagoger ligger också som underlag för det systematiska kvalitetsarbetet.

## Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål

Synpunkter/klagomål behandlas på det veckovisa pedagogmötet då alla träffas. Enklare synpunkter eller klagomål försöker vi lösa direkt. Övriga synpunkter/klagomål handläggs så snart som möjligt genom utredning och beslut om åtgärder.

Plan för åtgärder upprättas och åtgärderna tidssätts.

Återföring under handläggningstiden ges av den som mottagit synpunkten/klagomålet eller Elin Stenudd.

Information om förändringar kan vara av sådan art att det berör alla barn/föräldrar eller anonym person och då tas frågan upp på grupp-/förskolemöte eller skriftlig kommunikation via Parents.

Synpunkter och klagomålshanteringen ingår som en av uppföljningarna för att utveckla förskolan och sammanställs årsvis. Klagomål och synpunkter från såväl föräldrar som pedagoger ligger också som underlag för det systematiska kvalitetsarbetet.

Klagomål och synpunkter som rör den fysiska miljön samlas upp och ligger till grund för extra skyddsronnd med omgående åtgärd eller som förbättringsåtgärd.