****

**Rutin för klagomålshantering**

Enligt skollagen (4 kap. 8 §) har vårdnadshavare och andra berörda rätt att framföra klagomål på förskolans verksamhet. Förskolan och huvudmannen är skyldiga att ta emot och utreda dessa.

**Syfte**

Syftet med rutinen är att säkerställa att klagomål tas emot, dokumenteras, utreds och leder till förbättringar i verksamheten.

**Ansvar**

* Förskolans personal ansvarar för att bemöta och i första hand försöka lösa klagomål som riktas till dem.
* Biträdande rektor ansvarar för att ta emot, dokumentera och utreda inkomna klagomål samt återkoppla till vårdnadshavare.
* Huvudmannen ansvarar för att ta emot och hantera klagomål som inte kan lösas på förskolenivå.

**Rutiner**

1. Klagomål framförs i första hand muntligt eller skriftligt till berörd personal.
2. Om klagomålet inte löses på den nivån, lämnas det vidare till biträdande rektor.

* Biträdande rektor ansvarar för att klagomålet dokumenteras och att berörd personal informeras.
* En utredning genomförs och åtgärder beslutas.
* Vårdnadshavare får återkoppling inom skälig tid.

Om vårdnadshavare inte är nöjd med hanteringen på förskolan, kan klagomålet skriftligen lämnas till huvudmannen.

* Huvudmannen diarieför, utreder och återkopplar enligt gällande rutiner.

**Dokumentation**

Alla klagomål som når biträdande rektor eller huvudman ska dokumenteras skriftligt och sparas i verksamhetens kvalitetsarbete.

**Uppföljning**

Klagomål och vidtagna åtgärder följs upp och analyseras som en del av förskolans systematiska kvalitetsarbete.

****

Bildningsförvaltningen i Trelleborgs kommun tar emot klagomålshanteringar om ni fortsatt inte är nöjda med hantering av klagomålet från förskolan. Klagomål som inkommer till Bildningsförvaltningen och som senare ska hanteras av Förskolan Solöga lämnas vid begäran ut efter utredning av Bildningsförvaltningen.

**Dokumentation av klagomål**

* Datum: …………………………………………….
* Namn på den som lämnar klagomål: …………………………………………….
* Beskrivning av klagomål: ………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………….

* Vidtagna åtgärder: …………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………………..

* Ansvarig för uppföljning: …………………………………………….
* Återkoppling lämnad till vårdnadshavare den: …………………………………………….

Biträdande rektors signatur: …………………………………………….

Det skriftliga klagomålet skickas till biträdande rektor [anna@forskolansologa.se](mailto:anna@forskolansologa.se) eller med post.