

## **RUTINER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING**

På Personalkooperativet Eljen tar vi dina synpunkter på allvar. Vi strävar alltid efter att göra vår verksamhet så bra som möjligt för våra barn. Det är därför självklart att det ständigt arbetas med förbättringar för att utveckla vår verksamhet.

Framförda synpunkter och klagomål sammanställs och används som underlag i samband med verksamhetens kvalitetsredovisning samt vårt systematiska förbättringsarbete. Vi uppmanar till att synpunkter eller klagomål först tas upp med den/dem det direkt berör.

### **Mottagande av klagomål**

Blankett för klagomål och synpunkter finns på Personalkooperativet och på hemsidan. Klagomål kan även lämnas per e-post, telefon, brev eller genom personligt möte. Klagomål kan även lämnas anonymt. Vid anonym anmälan kan inte direkt återkoppling lämnas.

### **Så här går du vidare med klagomål**

Om klagomålet avser verksamheten vänder man sig till förskolechefen. Förskolechefen är ytterst ansvarig för hela processen kring hanteringen av ärendet samt utreder och åtgärdar skyndsamt. Utredningens omfattning beror på klagomålets art. Är frågan komplicerad genomförs en allsidig utredning och skäliga åtgärder vidtas om det visar sig att det finns brister i verksamheten.

Information om handläggning och åtgärder delges skriftligt till dig som anmälare senast en vecka från det att klagomålet kommit förskolechefen tillhanda. Förskolechefen kommer sedan att följa upp ärendet med dig som anmält för att efterhöra om problemet är löst eller kvarstår.

Klagomålen hanteras alltid konfidentiellt.

Styrelsen informeras alltid om ärendet.

Avser klagomålet förskolechefen vänder du dig till styrelsen. Klagomålet kan exempelvis avse förskolechefens hantering av en viss fråga/klagomål eller att hantering inte lett till önskat resultat.

Styrelsen är ytterst ansvarig för hela processen kring hanteringen av ärendet samt utreder och åtgärdar skyndsamt inom tre arbetsdagar. Utredningens omfattning beror på klagomålets art. Är frågan komplicerad genomförs en allsidig utredning av saken. Skäliga åtgärder för att åtgärda klagomålet kommer att vidtas om det visar sig att det finns brister i verksamheten. Information om handläggning och åtgärder delges skriftligen till dig som anmält och styrelsen följer upp ärendet inom en vecka för att säkerställa att du som anmälare inte upplever att klagomålet kvarstår. Om klagomålet kvarstår sätts nya och upptrappade åtgärder in. Ärendet följs sedan på nytt upp inom en vecka av styrelsen.

Av 4 kap 7-8§ (2010:800) framgår att förskolor ska ha skriftliga rutiner för klagomålshandling.



## Klagomål på verksamhet

Enligt 4 kap 7 – 8§ Skollagen ska styrelsen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamheten. På den här blanketten kan du lämna dina synpunkter/klagomål. Du kan göra det anonymt eller lämna ditt namn. Väljer du att lämna ditt namn kommer vi att återkomma till dig och berätta vilka eventuella åtgärder vi kommer eller har vidtagit. Du lämnar dina synpunkter eller klagomål till Förskolechefen alternativt styrelsen.

Gäller ditt klagomål förskole- eller fritidsverksamheten?

Vad har hänt? Vad gäller dina synpunkter/klagomål?

Kontaktuppgifter (frivilligt)

Namn

Adress

Telefon

E-mail

Personalkooperativet Eljen  
Gamla Skolan, Eljaröd  
273 56 Brösarp  
0763-104786  
[www.eljen.nu](http://www.eljen.nu)