

Rutiner för klagomålshantering i förskolan

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål/återkoppling mot utbildningen.

Ifall du som vårdnadshavare har åsikter, positiva eller negativa, till förskolan vill vi gärna veta det. Vi ser det som ett tillfälle att utveckla vår verksamhet.

Vem framför jag min återkoppling till?

Om det är något som inte motsvarar era förväntningar eller som ni har synpunkter över, framför det i första hand till ert barns pedagoger på förskolan. Om ni inte lyckas lösa problemet och dina synpunkter kvarstår vänd dig till förskolechefen så att verksamhetsansvarig får möjlighet att agera.

Om problemet eller synpunkten kvarstår, gör ni ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett. Den ifyllda blanketten skickas via e-post till kooperativet@kardborren.net eller med vanlig post till:

Personalkooperativet Kardborren
Sanatorievägen 9
806 46 Gävle

Hur lång tid tar det innan jag får svar?

Inom 10 arbetsdagar skall förskolechef ge svar på klagomålet/synpunkten. Ibland kan ett återkopplingen vara komplicerad eller av annat skäl kräva längre tid för att handlägga. Behövs mer än 10 arbetsdagar meddelas ni orsaken till fördröjningen.

Vad händer med återkopplingen?

Alla återkopplingar följs upp och dokumenteras. Så vida återkopplingen inte är anonym så informeras det om eventuella åtgärder.

I sista hand kan allmänna synpunkter och klagomål lämnas skriftligen genom e-post till utbildningsförvaltningen: utbildning@gavle.se

Blankett för återkoppling

(Kan lämnas in anonymt)

Namn

Telefonnummer

Gatuadress

Postnummer och ort

E-postadress

Enhet som klagomålet berör

Beskriv bakgrunden till din återkoppling:

Ort och datum: _____

Namnteckning: _____