

HANDLINGSPLAN FÖR KLAGOMÅL

Rutiner för synpunkter och klagomål på Granviks förskola

Bakgrund:

I vår verksamhet finns alltid möjlighet till förbättring. Ett systematiskt arbete med synpunkter och klagomål ger goda möjligheter att både uppmärksamma brister i verksamheten och kunna arbeta förebyggande. Tydliga rutiner ger barn, föräldrar och personal information om hur deras synpunkter och klagomål hanteras.

Syfte:

Syftet med rutiner för synpunkter och klagomålshantering är att kunna identifiera och förebygga brister inom förskolan, samt att identifiera nya och icke tillgodosedda behov hos familjerna.

Riktlinjer:

All personal är skyldig att ta emot synpunkter och klagomål och bidra till att dessa handläggs.

Definition:

En synpunkt är ett uttalande från person utanför organisationen gällande förväntningar som inte har uppfyllts (negativt) alternativt har överträffats (positivt). Ett klagomål är alltid en synpunkt av negativ karaktär.

Endast negativa synpunkter/klagomål behöver handläggas medan positiva synpunkter bör tas tillvara som goda exempel.

Synpunkter och klagomål kan vara av rent allmän art eller rikta sig mot en eller flera konkreta händelser eller situationer.

Handläggning:

Synpunkter eller klagomål som framförs till personalen ska alltid vidarebefordras till förskolechefen.

Förskolechefen ansvarar för att en utredning görs.

Eventuella åtgärder ska vidtas i samarbete med klagande och berörd personal.

Uppföljning ska ske inom en tidssatt period.

Förskolechefen är ansvarig för att beslutande åtgärder fullföljs och att detta dokumenteras.

För anmälan, utredning och dokumentation används blanketten "Klagomål", som arkiveras av förskolechefen.