Klagomålshantering

MONTESSORIFÖRSKOLAN LUPINEN

version 17 januari 2023

INNEHÅLLSFÖRTECKNING KLAGOMÅLSHANTERING MONTESSORIFÖRSKOLAN LUPINEN

Skollagens krav på rutiner för klagomålshantering i förskola 3

Information om rutinerna på Lupinen 3

Lupinens rutiner för synpunkter/klagomål 3

- Steg 1 3
- Steg 2 3
- Steg 3 3
- Steg 4 3
- Steg 5 4

Blankett för synpunkter/klagomål 5

Skollagens krav på rutiner för klagomålshantering i förskola

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall förskolan/huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.

Information om rutinerna på Lupinen

Denna skriftliga rutin samt blanketten för synpunkter/klagomål finns i Föräldrarpärmen, som finns tillgänglig för alla familjer på Lupinens Dropbox, samt på Lupinens hemsida och under ”Dokument” i appen Tyra. Innehållet i rutinen ska informeras återkommande till kooperativets medlemmar t ex på workshops och föräldramöten.

Det är styrelsen, genom compliance-rollen i samråd med rektor, som är ansvarig för att se till att innehållet är uppdaterat enligt gällande regler i skollagen samt enligt Tillsynsmyndigheten i Täby Kommun.

Lupinens rutiner för synpunkter/klagomål

Om Du som förälder har klagomål på Lupinens verksamhet används nedanstående arbetsgång.

Steg 1

Vid personrelaterade synpunkter/klagomål på verksamheten ska detta tas upp direkt med den det berör. Om Du efter kontakt med personen i fråga fortfarande har klagomål, ta då kontakt med rektor. Detta kan Du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

Rektor är mottagare för alla synpunkter/klagomål som ej är personrelaterade.

Steg 2

I personrelaterade frågor kontaktar rektorn berörd personal för att få dess syn på sakfrågan. Vid ej personrelaterade frågor kontaktar, vid behov, rektorn styrelsen eller annan förtroendevald. Rektorn ansvarar för att uppföljning görs så fort som möjligt, dock senast inom 10 dagar.

Steg 3

Skulle det vara så att du fortfarande är missnöjd, gör du ett skriftligt klagomål på avsedd klagomåls-blankett. Den ifyllda blanketten skickas till rektorn via e-post: forskolechef@lupinen.nu eller med vanlig post till adress: Montessoriförskolan Lupinen, att. Johanna Jonsson, Domherrevägen 22, 183 51 TÄBY. Dessutom ska en kopia mejlas, alternativt skickas via post, till sittande ordförande för föreningen (se aktuell adresslista).

Steg 4

Alla skriftliga klagomål utreds, följs upp och dokumenteras i en särskild pärm. Rektorn redovisar till styrelsen om klagomålets art och vilka åtgärder som vidtagits. Styrelsen behandlar och beslutar klagomål som inkommit i steg 3 i enlighet med föreningens stadgar.

Steg 5

Rektorn ska alltid återkoppla till den person som framförde synpunkten/klagomålet. Återkopplingen ska ske så snart som möjligt och på enklast möjliga sätt.

Blankett för synpunkter/klagomål

Ifylles av anmälaren

Kontaktuppgifter:

Namn	Telefonnr
Gatuadress	Postnr och ort
e-postadress	ev Avdelning som ärendet avser

Beskriv kortfattat synpunkten / klagomålet:

Ort och datum
Namnteckning

Ifylles av Rektor

Uppföljning / utredning har skett:

Tidpunkt

Återkoppling till anmälaren har skett:

Tidpunkt
Tillvägagångssätt (telefon / muntligen / möte etc)

Blanketten skickas till rektor: forskolechef@lupinen.nu
alternativt till adress ***Montessoriförskolan Lupinen, Domherrevägen 22, 183 51 TÄBY***
samt till sittande ordförande, se aktuell adresslista