**Rutiner för klagomålshantering**

För oss på Regnbågens förskola är Ni som vårdnadshavare och era synpunkter viktiga. Vi strävar alltid efter att förbättra vår verksamhet.

**Klagomålshanteringen har som syfte att** Stärka vårdnadshavares inflytande
 Ge vårdnadshavare möjlighet att påverka verksamheten

Om Ni som vårdnadshavare har klagomål på Regnbågens förskola verksamhet används nedanstående arbetsgång.

**Steg 1**Vid vår förskola vill vi uppmuntra till att synpunkter/klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om Ni efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta kontakt med förskolechefen. Detta kan NI givetvis också göra om ni av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

 **Steg 2**Blankett<http://www.forskoleinfo.com/vattersnas/images/stories/vattersnas/klagomalshantering.pdf?06d69164d77a16ea7634d284dd55c475=9353db8f1a29c8061658f8eee7118988> klagomålshantering som finns i hallen på väggen kan användas vid kontakt. Du har möjlighet att lämna in blanketten anonymt, men då får Du tyvärr ingen återkoppling på ditt klagomål. Förskolechef tar emot ditt klagomål. Därefter kontaktas berörd personal för att få dess syn på sakfrågan. Förskolechef ansvarar för att tid för uppföljning bestäms.

**Steg 3**

Om Du som vårdnadshavare trots ovanstående åtgärder inte är nöjd med hanteringen av ärendet har Du möjlighet att föra fram Ditt klagomål till vår huvudman. Antingen vänder ni Er direkt till vår huvudman Lars Johansson, annars överlämnar förskolechefen ärendet till huvudmannen. Ni kan även anonymt lämna in era synpunkter och klagomål på vår hemsida. Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Inom 10 arbetsdagar skall förskolechef ge svar på klagomålet. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för oss att undersöka. Behöver vi mer än 10 arbetsdagar meddelar vi er orsaken till fördröjningen. Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras.

Om Ert klagomål gäller kränkande behandling och Ni anonymt som vårdnadshavare trots ovanstående åtgärder inte är nöjd med resultatet har Ni möjlighet att föra fram ert klagomål till Skolinspektionen. [www.skolinspektionen.se](http://www.skolinspektionen.se/)