Giltig 2014-06-30 – 2015-06-30

**Handlingsplan för hantering av skriftliga klagomål**

Från och med den 1 juli 2011 så har alla barn och föräldrar möjlighet att framföra skriftliga klagomål kring sin utbildning. Varje huvudman ska dessutom ha utarbetat skriftliga rutiner för hur arbetet kring klagomålshantering ska bedrivas.

Rutiner för skriftliga klagomål

* Förskolechefen ansvarar för att varje klagomål utreds och besvaras.
* Bekräftelse och återkoppling till den klagande ska ske senast inom sju dagar från att det skriftliga klagomålet har inkommit.
* Skriftligt svar ska ges till den som klagat när ärendet är klart och avslutas.

Så här går du tillväga/så här går det till:

1. Rör ditt klagomål verksamheten/utbildningen, ta muntlig kontakt med förskolechefen.
2. Rör ditt klagomål en personal, ta muntlig kontakt med den personal klagomålet berör. Om du inte anser att du får den hjälp eller det svar du vill ha finns möjlighet att gå vidare.
3. Prata med förskolechefen. Om du fortfarande inte är nöjd med svaret kan du lämna in ett skriftligt klagomål.
4. Du lämnar in ett skriftligt klagomål. Detta gör du genom att fylla i formuläret Klagomål mot Saltkråkans förskola, be personalen om en blankett eller skriv ut den från Saltkråkans hemsida.
5. Det skriftliga klagomålet behandlas och dokumenteras (om det finns uppgifter som ska sekretessbeläggas, görs detta naturligtvis).
6. Ditt klagomål utreds av Förskolechefen och Saltkråkans arbetsgrupp där huvudmannen finns representerad.
7. Du får inom sju dagar från att det skriftliga klagomålet har inkommit en ”bekräftelse” på att ditt skriftliga klagomål har tagits om hand.
8. När ditt klagomålsärende avslutas får du ett skriftligt svar.

**Klagomål mot Förskolan Saltkråkan**

Klagomål: Beskriv i korthet vad som har hänt och när det har hänt

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jag/Vi som lämnar klagomålet heter: ­­­­

Fylls i av förskolechefen:

Klagomål har inkommit till Förskolan Saltkråkan (datum): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Bekräftelse av mottagande av klagande vårdnadshavare (datum): \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Utredningen visar:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vilken/ vilka åtgärder har vidtagits:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Skriftligt svar lämnat till klagande vårdnadshavare:

Ärendet avslutat (datum):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_