

Rutin för Klagomålshantering

Rutin för klagomålshantering

Bakgrund

Enligt skollagen 4 kap. 8§ skall huvudmannen ha skriftliga rutiner för det systematiska arbetet med hantering av klagomål.

Vi ser klagomål som ett tillfälle att förändra och förbättra vår verksamhet.

Om du som förälder har klagomål på Alexanderskolans verksamhet använder du nedanstående arbetsgång:

Steg 1

Vid våra förskolor vill vi uppmuntra till att synpunkter eller klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med förskolerektorn på förskolan. Detta kan du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör. Du kan ringa eller maila förskolerektorn. Mailadressen är fornamn.efternamn@alexanderskolan.se. Telefonnummer till respektive förskolerektor finns på vår hemsida www.alexanderskolan.se.

Steg 2

Förskolerektorn tar emot ditt klagomål. Därefter kontaktar förskolerektorn berörd personal för att få dennes/deras syn på sakfrågan.

Förskolerektorn ansvarar för att återkoppling sker inom 14 dagar.

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. Anonyma klagomål utreds och dokumenteras men återkoppling uteblir då av naturliga skäl.

Steg 3

Är du fortfarande missnöjd gör du ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett. Den ifyllda blanketten skickas via e-post till hej@alexanderskolan.se eller med vanlig post till Alexanderskolan, Skeppargatan 51, 114 58 Stockholm. Det går naturligtvis även bra att maila direkt till hej@alexanderskolan.se eller ringa till huvudkontoret tel: 08-409 390 00

Verksamhetschefen och förskolerektorn sammankallar därefter till ett möte med alla berörda. Klagomålet går igenom och åtgärder dokumenteras med tydlig ansvarsfördelning och uppföljningsdatum. Förskolerektorn ansvarar för återkoppling till berörda parter.

Steg 4

Om du fortfarande inte känner dig nöjd och vill gå vidare med ärendet kan du kontakta Utbildningsförvaltningen, telefon: 508 33 000 eller via mail:

anmalan@stockholm.se. Mer information och blankett för klagomål finns på Stockholms stads hemsida, www.stockholm.se.



Dnr:

Ankomstdatum:

Sign:

Blankett för klagomål

Kontaktuppgifter:

Namn:	Telefonnummer:
Gatuadress:	Postnummer och ort
e-postadress:	Enhet som klagomålet berör:

Beskriv kortfattat ditt klagomål:

Ort och datum:
Namnteckning: