**Klagomålshantering**

Vi ser klagomål som ett utmärkt tillfälle till förbättring av vår verksamhet
Klagomålshanteringen är ett sätt att:
• stärka föräldrar och vårdnadshavares inflytande
• utöka dialogen med föräldrar och vårdnadshavare
• underlätta att enkelt och snabbt rätta till brister som uppstår i verksamheten
• öka trovärdigheten och legitimiteten för verksamheten genom att visa på att vi tar synpunkter på allvar.

Om Du som förälder har klagomål på förskolans verksamhet använd nedanstående arbetsgång/:

**Steg 1**
Vid Trollstigens förskolor AB vill vi uppmuntra till att synpunkter/ klagomål på verksamheten tas upp direkt med den/ dem det berör. Om Du/ Ni efter kontakt med medarbetare eller annan person på förskolan fortfarande har klagomål, vill vi att Du/ Ni kontaktar den aktuella avdelningens ansvariga vilket brukar vara förskolläraren eller enhetens rektor, vilket Du/ Ni också kan göra om Du/ Ni av någon anledning ej personligen vill kontakta den eller dem som klagomålet/ synpunkten berör.

**Steg 2**
Enhetens ansvariga tar emot ditt klagomål och kontaktar berörd person eller arbetslag för att få deras syn på sakfrågan.
Ansvarig för ärendet, ser till att uppföljning/ återkoppling sker inom 7 dagar

**Steg 3**
Är Du/ Ni ej nöjda efter steg 1, 2 kontaktas alltid förskolerektorn.

**Steg 4**
Om klagomålet inte kan redas ut av förskolerektorn eller om du inte känner dig nöjd med hanteringen av ärendet.
Om Du/Ni anser att förskolan inte fullgör sitt uppdrag kan du kontakta Salems kommun som har ansvar för att kontrollera att fristående förskolor följer de lagar och förordningar som gäller.

*Salem kommun: E-post:* *info@salem.se* *Tele växeln: 08-532 598 00 Telefax: 08-532 598 87*

Förskolans formulär/blankett för klagomålshantering ska användas redan från steg 1.

Blanketten finns tillgänglig på samtliga avdelningar samt hos förskolechefen.

**Trollstigens Förskola AB **

 **Blankett för klagomål**

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

**Beskriv ditt klagomål/dina synpunkter- det går bra att skriva på baksidan**

**Vem har du talat med om ditt klagomål**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| **Ort och datum** |
| **Namnteckning** |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Formulärets överkant