**Rutin för klagomålshantering**

(enligt 4 kap. 8 § skollagen).

***Lila Fågel eftersträvar att kontinuerligt förbättra sin verksamhet så att klagomålen minimeras samtidigt som den ser varje klagomål som ett tillfälle till förbättring.***

Om man som förälder är missnöjd med sitt barns utbildning, i första hand framför man detta till sitt barns pedagoger på förskolan.Om man inte lyckas lösa problemet där vänder man sig till förskolechefen. Om man fortfarande är missnöjd gör man ett skriftligt klagomål på avsedd klagomålsblankett.

Den ifyllda blanketten skickar man till förskolechefen via post: Förskolechefen, Lilla Fågel Förskolor K.B, Box 5130, 163 05 Spånga eller via e-post: maria@lillafagel.se **samt till** huvudmannen via post till samma adress eller via e-post till: ali@lillafagel.se.

Det går även att skicka klagomålet till utbildningsförvaltningen via e-post: anmalan@stockholm.se.

Klagomål kan även lämnas anonymt till huvudmannen.

**Hur lång tid tar det innan man får svar?**

Inom 10 arbetsdagar efter att förskolechefen har fått kännedom om klagomålet ska svar ges. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annat skäl kräva längre tid för händelseanalys och utredning. Behövs det mer än 10 arbetsdagar, meddelas orsaken till fördröjning.

**Vad händer med klagomålet?**

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras. De vidtagna åtgärderna meddelas vidare till alla berörda.

**Blankett för klagomål**

Namn Telefonnummer

Gatuadress Postnummer och ort

E-postadress Enhet som klagomålet berör

Lilla Fågel

Beskriv kortfattat ditt klagomål:

Ort och Datum:

Namnteckning: