

## *Klagomålshantering*

För SPIRA är det viktigt med en dialog mellan hemmet och förskolan. Vi önskar därför att föräldrar i första hand pratar med personalen vid frågor eller synpunkter. Blir det ingen förbättring eller om det rör stora problem önskar vi att ni för vidare detta till rektor.

Syftet med klagomålshantering är att personal eller vårdnadshavare för vidare klagomål till rektor för att förbättra rutiner eller vidta åtgärder så att vi förebygger icke önskvärda händelser eller olyckor.

SPIRA förskolor har följande rutiner:

1. Prata i första hand med personalen vid frågor eller synpunkter. Du kan även lämna klagomål via hemsidan ([www.spiraforskolor.se](http://www.spiraforskolor.se)) där det finns en rubrik för synpunkter länkat till mejladress som går till både SPIRAs rektor och huvudman. Klagomål kan även lämnas via mejl, telefon och skriftligen via blanketten "Klagomål och synpunkter" som finns i föräldrapärmen.
2. När personal får klagomål ska detta skrivas ner och lämnas över till rektor, både muntligt och skriftligt.
3. Rektor återkopplar till personal och beroende av klagomålets karaktär till föräldrar.
4. Rektor sparar klagomålen i en pärm som utvärderas i det systematiska kvalitetsarbetet.
5. Rektor rapporterar klagomålet till huvudman.