**Förskolan Fröstugan**

*Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att*

*ta emot och utreda klagomål mot utbildningen.*

*Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.*

(Skollagen kap.4 §8)

**Rutiner för funderingar och klagomål från vårdnadshavare.**

Vi talar dagligen med vårdnadshavarna vid lämning och hämtning. Vi uppmuntrar till att ta upp funderingar kring verksamheten direkt innan större problem uppstår. Om man inte vill/kan ta det vid hämtning och lämning så föreslår vi en tid för enskilt samtal vid ett lämpligare tillfälle. Man har även möjlighet att lämna klagomål via blankett på förskolans hemsida. www.frostugan.se

* Synpunkter av mindre känslig karaktär ska alltid dokumenteras i ”Loggboken”.
* Funderingar/klagomål av allvarligare karaktär dokumenteras på blankett: Funderingar och klagomål från vårdnadshavare. Som sitter i ”kontaktpärmen”.
* Informera rektor.
* Rektor bedömer tillsammans med personalen vilka åtgärder som behöver vidtas och vem som ansvarar för att funderingen/klagomålet följs upp. (Ytterst ansvarig är rektor)
* Ansvarig återkopplar till vårdnadshavare.
* Om Vårdnadshavaren inte är nöjd med de svar eller åtgärder som förskolan vidtar så ska de upplysas om möjligheten att vända sig till barn och utbildningskontoret på Norrtälje kommun, som har tillsynsansvar över de fristående förskolorna.
* Förskolans rutiner för klagomål och funderingar ska vårdnadshavarna informeras om vid inskolning.