

Handläggare  
Henrik S Danielsson

Datum  
2015-01-29

Diarienummer  
UBN-2015-0005

### **Rutiner för klagomålshantering för förskolor som bedrivs på entreprenad**

Utbildningsnämnden är huvudman för förskolor i kommunen som bedrivs på entreprenad. Följande klagomålsrutiner gäller för samtliga dessa förskolor. Utbildningsnämnden, entreprenören och förskolan ser synpunkter och klagomål som ett tillfälle att förbättra verksamheten.

#### **Vad är ett klagomål?**

Om det är något som inte motsvarar dina förväntningar eller om du är missnöjd med förskolans verksamhet är det ett klagomål.

#### **Att lämna in klagomål**

Vi vill uppmuntra dig till att i första hand ta kontakt med den personal som klagomålet eller synpunkten berör. Personalen ska alltid meddela förskolechefen om detta.

Om du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål eller synpunkter så tar du kontakt med förskolechefen och framför ditt klagomål. *Du kan även ta kontakt med förskolechefen direkt.*

Om du efter kontakt med förskolechefen fortfarande har klagomål eller synpunkter så tar du kontakt med entreprenören och framför ditt klagomål. *Du kan även ta kontakt med entreprenören direkt.*

Om du efter kontakt med entreprenören fortfarande har klagomål eller synpunkter så tar du kontakt med utbildningsnämnden och framför ditt klagomål. *Du kan även ta kontakt med utbildningsnämnden direkt.*

Om du vill framföra klagomålet anonymt kan du göra detta via:

<http://skolsynpunkter.uppsala.se/>

#### **Hur lång tid tar det innan jag får svar?**

Inom tio arbetsdagar ska du få svar på ditt klagomål. Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annan anledning ta längre tid att svara på. Om vi behöver mer än tio arbetsdagar på oss så meddelar vi dig.

#### **Vad händer med klagomålet sedan?**

Alla klagomål utreds, följs upp och dokumenteras av förskolechefen, entreprenören eller utbildningsnämnden, beroende på vem du har kontaktat.

#### **Kontaktuppgifter**

Förskolechef Bullerbyns förskola, [leea.nord@cforetaget.se](mailto:leea.nord@cforetaget.se), 0728-57 40 10

Förskolechef Solskenets förskola, [annette.bladsjo@cforetaget.se](mailto:annette.bladsjo@cforetaget.se), 018-727 56 83

Förskolechef Tallens förskola, [karin.thorngren@cforetaget.se](mailto:karin.thorngren@cforetaget.se), 070-020 98 97

Entreprenör C-företaget vård och omsorg, [olle.hallin@cforetaget.se](mailto:olle.hallin@cforetaget.se), 0707-92 09 33

Utbildningsnämnden, <http://skolsynpunkter.uppsala.se/> eller [utbildningsnamnden@upsala.se](mailto:utbildningsnamnden@upsala.se), 018-727 00 00