**Rutiner vid synpunkter och klagomålshantering**

Om du har synpunkter och klagomål på förskolan Älgens verksamhet vill vi att du tar upp frågan direkt med den det berör. Både positiva och negativa synpunkter på hur vi arbetar med våra uppdrag ingår i vårt kvalitetsarbete och uppmuntras.

Om du lämnat klagomål och upplever att de inte hanterats tar du kontakt med närmaste chef. Detta kan du också göra om du inte personligen vill kontakta den som berörs. Du får då fylla i formuläret för synpunkter/klagomål/avvikelser/missförhållanden.

Närmaste chef tar emot dina synpunkter/klagomål och informerar dig inom 14 dagar om vad som händer med ditt ärende. Närmaste chef ansvarar sedan för att vidtagna åtgärder följs upp. Upplever du ingen förbättring kan klagomålet föras vidare enligt nedan beskriven ordning:

1. Tala först med den det berör.
2. Tala med förskolechefen (Birgitta Fällman)
3. Kontakta utbildningskontoret på Umeå Kommun [skolkontoret@umea.se](mailto:skolkontoret@umea.se)
4. I sista hand tar du kontakt med skoldirektör (Ann-Christine Gradin)

*Välkommen med dina synpunkter och/eller klagomål!*