

Skollagen 4 kap. 8 paragrafen:

”Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Informationen om rutinerna ska lämnas på ett lämpligt sätt.”

RUTINER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

Om du som förälder har klagomål på förskolan Les p'tits choux verksamhet används nedanstående arbetsgång.

Steg 1

Vi vill uppmuntra till att synpunkter /klagomål på verksamheten eller dess personal tas upp direkt med den det berör. Om du efter kontakt med personalen fortfarande har klagomål, ta då kontakt med rektorn på förskolan (Isabelle Grangien Holtermann). Detta kan du givetvis också göra om du av någon anledning inte personligen vill kontakta den problemet berör.

Steg 2

Rektorn tar emot ditt klagomål. Därefter kontaktar hon berörd personal för att få dennes syn på sakfrågan.

Rektorn ansvarar för att uppföljning görs inom 14 dagar.

Steg 3

Är du inte nöjd efter steg 2 kontaktar du huvudmannen (Pia Monpouet Ekeram) som i sin tur kallar samtliga berörda till samtal.

Samtliga samtal dokumenteras.

Huvudmannen ansvarar för att uppföljning görs inom 14 dagar.

Steg 4

Om du inte känner dig lyssnad på och vill gå vidare med frågan kan du vända dig till utbildningsförvaltningen.

Möjlighet finns att lämna klagomål skriftligen (anonymt eller ej) till följande adress:

Les p'tits choux
Frejgatan 85
11326 Stockholm

PROCÉDURE EN CAS DE PLAINTE

« Le responsable de l'établissement doit mettre en place des procédures écrites pour recevoir et traiter les plaintes. L'informations sur ces procédures doivent être fournis d'une manière appropriée. » (traduction de la Loi sur l'éducation, chapitre 4, paragraphe 8).

Si vous, en tant que parent souhaitez formuler une plainte à l'encontre de la pré-école « Les p'tits choux » utilisez procédure suivante :

Etape 1

Nous encourageons le fait d'adresser directement vos commentaires ou vos plaintes sur la pré-école ou son personnel à la personne concernée. Si, après contact avec le personnel vous avez encore des plaintes, consultez alors la Directrice adjointe (Isabelle Grangien Holtermann). Il est également possible de la contacter directement si vous ne souhaitez pas contacter la personne concernée.

Etape 2

La Directrice adjointe prends acte de votre plainte. Elle contacte ensuite la/les personnes concernées pour recueillir leurs points de vue sur la question.

La Directrice adjointe est responsable de la prise en charge et du suivi de la plainte dans les 14 jours.

Etape 3

Si vous n'êtes pas satisfait après l'étape 2, prenez contact avec la Directrice (Pia Monpouet Ekeram) qui à son tour recueille les information de toutes les personnes concernées.

Chaque discussion doit être documentée.

La Directrice doit effectuer un suivi dans les 14 jours.

Etape 4

Si vous avez l'impression de ne pas avoir été écouté et que vous souhaitez poursuivre l'affaire, vous pouvez vous tourner vers l'administration en charge de l'éducation de la ville (utbildningsförvaltningen).

Vous avez la possibilité de formuler une plainte par écrit (de façon anonyme ou pas) à l'adresse suivante:

Les p'tits choux
Frejgatan 85
11326 Stockholm