

Załącznik nr 8:

System zgłaszania i rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców

1. Zasady ogólne:
 - a) żłobek zapewnia rodzicom możliwość zgłaszania uwag, skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania oraz opieki nad dziećmi,
 - b) wszystkie zgłoszenia są traktowane z należytą uwagą i rozpatrywane z zachowaniem zasad poufności,
 - c) celem systemu jest stałe podnoszenie jakości opieki oraz budowanie partnerskich relacji z rodzicami.
2. Formy zgłaszania uwag, skarg i wniosków:
 - a) formy pisemne:
 - pismo złożone w placówce lub przesłane pocztą na adres placówki,
 - wiadomość e-mail przesłana na oficjalny adres placówki.
 - b) formy ustne:
 - rozmowa z dyrektorem żłobka w uzgodnionym terminie,
 - zgłoszenie podczas zebrań z rodzicami,
 - rozmowa z opiekunem grupy (dotyczy bieżących spraw związanych z opieką nad dziećmi).
3. Procedura rozpatrywania zgłoszeń:
 - a) rejestracja zgłoszenia:
 - zgłoszenia pisemne są rejestrowane w dzienniku korespondencyjnym,
 - poważniejsze zgłoszenia ustne są dokumentowane notatką służbową.
 - a) terminy rozpatrywania zgłoszeń:
 - odpowiedź na zgłoszenie udzielana jest w terminie do 14 dni roboczych,
 - w złożonych sprawach termin może być dłuższy, o czym rodzic zostaje poinformowany.
 - c) sposób rozpatrywania:
 - dyrektor żłobka analizuje zgłoszenie i wyjaśnia sprawę,
 - w uzasadnionych przypadkach organizowane jest spotkanie z zainteresowanymi stronami,
 - po rozpatrzeniu sprawy rodzic otrzymuje informację zwrotną
4. Kompetencje w zakresie rozpatrywania zgłoszeń:
 - a) dyrektor żłobka:
 - rozpatruje skargi i wnioski formalne,
 - podejmuje decyzje o działaniach naprawczych
 - b) opiekunowie grup:
 - przyjmują bieżące uwagi dotyczące funkcjonowania grupy,
 - przekazują poważniejsze sprawy osobie zarządzającej placówką.

5. Działania następcze:
 - a) działania naprawcze:
 - na podstawie uzasadnionych zgłoszeń wprowadzane są usprawnienia,
 - o istotnych zmianach rodzice są informowani.
6. Ochrona przed działaniami odwetowymi. Żłobek zapewnia, że zgłaszanie uwag, wniosków i skarg nie będzie skutkować negatywnymi konsekwencjami dla dziecka lub rodzica.
7. Informowanie o systemie. Informacja o możliwościach zgłaszania uwag, wniosków i skarg jest przekazywana rodzicom podczas pierwszego spotkania.