System zgłaszania i rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców w Żłobku Słoneczko

1. Podstawa i cel procedury

Procedura jest elementem współpracy Żłobka Słoneczko z rodzicami i opiekunami dzieci. Procedura służy wprowadzeniu jednolitych zasad przyjmowania i rozpatrywania zgłoszeń, monitorowaniu jakości opieki, usprawnieniu kontaktów pomiędzy rodzicami a personelem oraz zapewnieniu prawidłowego przepływu informacji.

2. Zakres

Procedura dotyczy uwag, wniosków i skarg rodziców oraz opiekunów prawnych związanych z funkcjonowaniem Żłobka, organizacją pracy, warunkami pobytu i opieką nad dziećmi.

3. Zasady ogólne

1. Żłobek zapewnia rodzicom możliwość zgłaszania uwag, wniosków i skarg.
2. Wszystkie zgłoszenia są traktowane z należytą uwagą i rozpatrywane z poszanowaniem poufności oraz prywatności osób, których dotyczą.
3. Celem przyjmowania zgłoszeń jest rozwiązywanie problemów, stałe podnoszenie jakości opieki i budowanie partnerskich relacji z rodzicami.

4. Formy zgłaszania uwag, wniosków i skarg

Zgłoszenia pisemne mogą być przekazywane:

- osobiście w placówce lub pocztą na adres Żłobka;
- pocztą elektroniczną: zlobek@sloneczko.konin.pl;
- za pośrednictwem elektronicznego systemu komunikacji z rodzicami.

Zgłoszenia ustne mogą być przekazywane:

- w rozmowie z osobą kierującą Żłobkiem, w uzgodnionym terminie;
- podczas zebrań z rodzicami;
- opiekunowi grupy – w bieżących sprawach dotyczących opieki nad dzieckiem.

Kontakt telefoniczny do osoby kierującej placówką: 603 903 721.

5. Rejestrowanie zgłoszeń

4. Zgłoszenia pisemne rejestruje osoba kierująca placówką lub upoważniony pracownik.
5. Poważniejsze zgłoszenia ustne dokumentuje się w formie notatki, w rejestrze współpracy z rodzicami lub w odrębnym rejestrze zgłoszeń.
6. Zgłoszenie powinno zawierać opis sprawy i, w miarę możliwości, informacje umożliwiające udzielenie odpowiedzi.

6. Terminy i sposób rozpatrywania

7. Odpowiedź na zgłoszenie jest udzielana w terminie do 14 dni roboczych od jego otrzymania.
8. W sprawach złożonych termin może zostać wydłużony; rodzic zostaje poinformowany o przyczynie i przewidywanym terminie odpowiedzi.
9. Osoba kierująca placówką analizuje zgłoszenie, ustala okoliczności i podejmuje działania wyjaśniające.
10. W uzasadnionych przypadkach organizuje spotkanie z zainteresowanymi stronami.
11. Po rozpatrzeniu zgłoszenia rodzic otrzymuje informację zwrotną, odpowiednio do sposobu kontaktu i charakteru sprawy.

7. Kompetencje i odpowiedzialność

Osoba kierująca Żłobkiem:

- przyjmuje i rozpatruje formalne skargi i wnioski;
- prowadzi lub nadzoruje rejestr zgłoszeń;
- podejmuje decyzje o ewentualnych działaniach naprawczych;
- udziela rodzicom odpowiedzi.

Opiekunowie grup:

- przyjmują bieżące uwagi związane z funkcjonowaniem grupy;
- rozwiązują sprawy w granicach swoich kompetencji;
- przekazują sprawy poważniejsze osobie kierującej Żłobkiem.

8. Działania następcze

12. Na podstawie uzasadnionych uwag, wniosków i skarg Żłobek może wprowadzać usprawnienia organizacyjne i opiekuńcze.
13. O istotnych zmianach dotyczących funkcjonowania placówki informuje się rodziców.

9. Ochrona przed działaniami odwetowymi

Zgłoszenie uwagi, wniosku lub skargi nie może powodować negatywnych konsekwencji dla dziecka ani rodzica. Personel zobowiązany jest do traktowania zgłaszających z szacunkiem i bez uprzedzeń.

10. Informowanie o systemie

14. Rodzice są informowani o możliwości zgłaszania uwag, wniosków i skarg podczas pierwszego spotkania lub przy rozpoczęciu korzystania z usług Żłobka.
15. Procedura jest udostępniana w placówce i na stronie internetowej Żłobka.
16. Wszyscy pracownicy są zapoznawani z treścią procedury.

11. Zgłoszenia dotyczące bezpieczeństwa dziecka

Jeżeli zgłoszenie dotyczy podejrzenia krzywdzenia dziecka, przemocy lub innego bezpośredniego zagrożenia, zastosowanie mają również Standardy Ochrony Małoletnich i odpowiednie procedury interwencyjne Żłobka. Takich zgłoszeń nie odkłada się do zwykłego terminu rozpatrywania skarg. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia należy niezwłocznie wezwać pomoc pod numerem 112.

12. Zmiany i wejście w życie

17. Zmiany procedury wprowadza osoba uprawniona do kierowania Żłobkiem, z własnej inicjatywy lub po rozpatrzeniu uzasadnionych wniosków.
18. Zmiany nie mogą być sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa.
19. Procedura wchodzi w życie z dniem 02.01.2025 r.