

STANDARD V „WSPÓŁPRACA Z RODZICAMI OSÓB SPRAWUJĄCYCH OPIEKĘ NAD DZIECKIEM”

**SYSTEM ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA UWAG, WNIOSKÓW I SKARG RODZICÓW
w żłobku „Domek Maluszka Tygrysek”**

Procedura została opracowana na podstawie zapisów:

- ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi do lat 3 (t.j. Dz.U z 2023 r. poz. 204),
- rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 19 września 2023 r. (Dz.U. z 2023 r. poz. 2121) – § 7. 1.

Cel procedury

1. Wprowadzenie jednolitego systemu zgłaszania uwag, wniosków i skarg rodziców.
2. Ułatwienie monitorowania przyjętych zasad.
3. Ułatwienie wzajemnych kontaktów między pracownikami Żłobka a rodzicami oraz prawidłowy przepływ informacji między nimi.

Zakres procedury:

Procedura reguluje i określa zasady zgłaszania i rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców.

1. Zasady ogólne

- a) Placówka 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
- Wiadomość przekazana na platformie LiveKid

b) Formy ustne:

- Rozmowa z osobą zarządzającą placówką 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 przez osobę zarządzającą placówką
- Poważniejsze zgłoszenia ustne są dokumentowane notatką (rejestr współpracy z rodzicami)

b) 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:

- Osoba zarządzająca placówką 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) Osoba zarządzająca placówką:

- 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 następce

- Na podstawie uzasadnionych zgłoszeń wprowadzane są usprawnienia.
- O istotnych zmianach rodzice są informowani.

6. _Ochrona przed działaniami odwetowymi

Placówka zapewnia, że zgłaszanie uwag, wniosków i skarg nie będzie skutkować negatywnymi konsekwencjami dla dziecka lub rodzica

7. Informowanie o systemie

- a) Informacja o możliwościach zgłaszania uwag, wniosków i skarg jest przekazywana rodzicom podczas pierwszego spotkania.
- b) Umieszczenie treści dokumentu na stronie internetowej Żłobka, platformie LiveKid,
- c) Zapoznanie rodziców/opiekunów z obowiązującymi w Żłobku procedurami ,
- d) Zapoznanie wszystkich pracowników Żłobka z treścią procedury.

8. Tryb dokonywania zmian w procedurze

1. Wszelkich zmian w powyższych procedurach może dokonać dyrektor Żłobka z własnej inicjatywy oraz na wniosek organu prowadzącego Żłobek lub rady rodziców Żłobka.
2. Proponowane zmiany nie mogą być sprzeczne z prawem.

Zasady wchodzi w życie z dniem: 29.12.2025r.

