

Procedura zgłaszania i rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców w Niepublicznym Żłobku Krasnał w Zamościu

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie rodzicom / opiekunom prawnym możliwości zgłaszania uwag, wniosków i skarg dotyczących funkcjonowania instytucji opieki nad dziećmi do lat trzech oraz zapewnienie transparentnego, szybkiego i rzetelnego sposobu ich rozpatrywania.

2. Zakres stosowania

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników instytucji opieki oraz dotyczy wszystkich rodziców / opiekunów prawnych dzieci uczęszczających do instytucji.

3. Zasady ogólne

- Wszystkie zgłoszenia są traktowane poważnie i rozpatrywane z zachowaniem poufności oraz szacunku.
- Żadne zgłoszenie nie może być powodem niekorzystnego traktowania dziecka ani jego rodziny.
- Placówka prowadzi ewidencję pisemnych zgłoszeń i działań podjętych w ich związku.

4. Formy zgłaszania uwag, wniosków i skarg

Rodzice mogą zgłaszać swoje spostrzeżenia w następujących formach:

- ustnie – podczas bezpośredniego kontaktu z personelem lub dyrektorem instytucji,
- pisemnie – za pomocą formularza zgłoszenia dostępnego w instytucji,
- anonimowo – z wykorzystaniem korespondencji elektronicznej lub tradycyjnej.

5. Rodzaje zgłoszeń

- uwagi – codzienne spostrzeżenia, sugestie dotyczące funkcjonowania instytucji,
- wnioski – propozycje zmian, inicjatywy i postulaty usprawnienia opieki lub komunikacji,
- skargi – zgłoszenia dotyczące niewłaściwego zachowania pracowników, naruszeń regulaminu, problemów w opiece nad dzieckiem, bezpieczeństwa itp.

6. Tryb rozpatrywania zgłoszeń

- Zgłoszenia są analizowane przez dyrektora lub osobę upoważnioną.
- Czas rozpatrzenia zgłoszenia nie powinien przekroczyć 14 dni roboczych.
- W przypadku spraw wymagających dłuższego rozpoznania rodzic zostaje

poinformowany o przewidywanym terminie odpowiedzi.

- W przypadku skarg i wniosków składanych na piśmie odpowiedź udzielana jest również pisemnie (listownie lub e-mailowo).
- W przypadku zgłoszeń ustnych odpowiedź może być udzielona od razu lub w umówionym terminie.
- W uzasadnionych przypadkach dyrektor może zwołać spotkanie z personelem lub rodzicami w celu omówienia sytuacji.
- Jeżeli sytuacja tego wymaga, wdrażane są działania naprawcze lub organizacyjne, a rodzice informowani są o ich rezultacie.

7. Odpowiedzialność

- Odpowiedzialność za realizację procedury ponosi dyrektor instytucji opieki.
- Pracownicy zobowiązani są do właściwego reagowania na zgłaszane uwagi i kierowania ich do przełożonego.