

SYSTEM ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA WNIOSKÓW, UWAG I SKARG RODZICÓW

1. Cel systemu

Celem systemu jest zapewnienie skutecznej komunikacji między rodzicami/opiekunami a placówką, szybkie reagowanie na potrzeby i problemy, a także podnoszenie jakości opieki nad dziećmi.

2. Zakres

System obejmuje:

- uwagi rodziców,
- wnioski dot. organizacji pracy placówki,
- skargi na działania personelu lub funkcjonowanie placówki.

Dotyczy wszystkich pracowników żłobka i wszystkich rodziców/opiekunów i dzieci uczęszczających do placówki.

3. Formy zgłaszania wniosków uwag i skarg

Rodzice mogą zgłaszać uwagi na jeden z następujących sposobów:

a). Zgłoszenia ustne

- bezpośrednio do opiekunów grupy,
- do dyrektora podczas umówionego spotkania lub w godzinach przyjęć rodziców.

b). Zgłoszenia pisemne

- e-mail wysłany na adres placówki,
- list tradycyjny.

4. Rejestracja zgłoszenia

Każda skarga lub wniosek pisemny jest rejestrowany w Rejestrze wniosków uwag i skarg, który zawiera:

- datę wpływu,
- dane zgłaszającego (o ile podał),
- opis sprawy,

- osobę odpowiedzialną za rozpatrywanie,
- termin odpowiedzi,
- sposób załatwienia sprawy.

Za prowadzenie rejestru odpowiada dyrektor placówki.

5. Zasady rozpatrywania zgłoszeń

a) Termin odpowiedzi

- odpowiedź udzielana jest do 14 dni od daty zgłoszenia,
- w przypadku spraw wymagających dłuższego wyjaśnienia termin może zostać wydłużony do 30 dni, o czym rodzic jest informowany.

b) Etapy postępowania

1. Wpływ zgłoszenia – dyrektor/wychowawca przyjmuje zgłoszenie.
2. Analiza – wyjaśnienie sytuacji, rozmowa z personelem, analiza dokumentacji.
3. Ustalenie działań – podjęcie kroków naprawczych, organizacyjnych lub wyjaśniających.
4. Odpowiedź – pisemna lub ustna, zgodnie z formą zgłoszenia.
5. Monitorowanie – sprawdzenie czy problem nie powraca i czy zastosowane działania są skuteczne.

6. Zasady komunikacji z rodzicami

- Rodzice są traktowani z szacunkiem i życzliwością.
- Skargi rozpatrywane są bezstronnie.
- Każde zgłoszenie jest poufne – dane dziecka i rodzica są chronione.
- Pracownicy mają obowiązek współpracować przy wyjaśnianiu zgłoszeń.

7. Działania korygujące i zapobiegawcze

W zależności od charakteru uwagi lub skargi mogą być zastosowane:

- rozmowa wyjaśniająca z pracownikiem,
- dodatkowe szkolenia dla personelu,
- zmiany w organizacji pracy,
- modyfikacja procedur wewnętrznych,
- działania informacyjne dla rodziców.

9. Archiwizacja

Dokumentacja zgłoszeń przechowywana jest przez okres 2 lat

10. Ewaluacja systemu

Raz w roku dyrektor:

- analizuje zgłoszenia,
- ocenia skuteczność podjętych działań
- wdraża ulepszenia procedur.



