

System 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:
 - o Pismo złożone w placówce lub przesłane pocztą na adres placówki
 - o Wiadomość e-mail przesłana na oficjalny adres placówki
- b) Formy ustne:
 - o Rozmowa z osobą zarządzającą placówką w uzgodnionym terminie
 - o Zgłoszenie podczas zebrań z rodzicami
 - o Rozmowa z opiekunem grupy (dotyczy bieżących spraw związanych z opieką nad dziećmi)

3. Procedura rozpatrywania zgłoszeń

- a) Rejestracja zgłoszenia:
 - o Zgłoszenia pisemne są rejestrowane przez osobę zarządzającą placówką
 - o Poważniejsze zgłoszenia ustne są dokumentowane notatką
- b) Terminy rozpatrywania zgłoszeń:
 - o Odpowiedź na zgłoszenie udzielana jest w terminie do 14 dni roboczych
 - o W złożonych sprawach termin może być dłuższy, o czym rodzic zostaje poinformowany
- c) Sposób rozpatrywania:
 - o Osoba zarządzająca placówką analizuje zgłoszenie i wyjaśnia sprawę
 - o W uzasadnionych przypadkach organizowane jest spotkanie z zainteresowanymi stronami
 - o Po rozpatrzeniu sprawy rodzic otrzymuje informację zwrotną

4. Kompetencje w zakresie rozpatrywania zgłoszeń

- a) Osoba zarządzająca placówką:
 - o Rozpatruje skargi i wnioski formalne
 - o Podejmuje decyzje o działaniach naprawczych
- b) Opiekunowie grup:
 - o Przyjmują bieżące uwagi dotyczące funkcjonowania grupy
 - o Przekazują poważniejsze sprawy osobie zarządzającej placówką

5. Działania następne

a) Działania naprawcze:

- 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