

Załącznik nr 29

do PLANU PRACY OPIEKUŃCZO-WYCHOWAWCZEJ I EDUKACYJNEJ - realizacja standardów opieki sprawowanej nad dziećmi w wieku do lat 3

System zgłaszania i rozpatrywania

uwag, wniosków i skarg rodziców w klubie dziecięcym

W trosce o wysoki standard opieki oraz budowanie partnerskiej relacji z rodzicami i opiekunami prawnymi dzieci, klub dziecięcy wdraża sformalizowany system zgłaszania oraz rozpatrywania uwag, wniosków i skarg. Celem tej procedury jest zapewnienie każdej rodzinie możliwości swobodnego wyrażenia opinii, zgłoszenia nieprawidłowości, jak również dzielenia się propozycjami usprawnień funkcjonowania placówki. System ten opiera się na zasadach transparentności, poufności, terminowości oraz otwartości na konstruktywną krytykę.

Zasady dobrej praktyki

- **Poufność** – zgłoszenia traktowane są z zachowaniem pełnej dyskrecji, a dane osobowe zgłaszającego nie są udostępniane bez jego zgody.
- **Dostępność** – każda osoba uprawniona do reprezentowania dziecka ma możliwość zgłoszenia uwagi w dogodnej dla siebie formie.
- **Równość i szacunek** – każde zgłoszenie rozpatrywane jest w sposób bezstronny, z poszanowaniem godności wszystkich stron.
- **Terminowość** – klub dziecięcy zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych.
- **Odpowiedzialność** – kierownik placówki odpowiada za prowadzenie procesu rozpatrywania zgłoszeń i wdrażanie działań naprawczych.

Formy zgłoszenia obowiązujące w klubie dziecięcym

Rodzice i opiekunowie prawni mają możliwość zgłaszania uwag, wniosków i skarg w formach zapewniających łatwość i dostępność kontaktu:

- **Osobiście** – poprzez bezpośrednią rozmowę z kierownikiem placówki lub opiekunem dziecka.
- **Telefonicznie** – za pośrednictwem numeru kontaktowego klubu dziecięcego dostępnego w danych placówki.
- **E-mailowo** – na adres e-mail placówki wskazany w dokumentach organizacyjnych klubu dziecięcego.
- **Elektronicznie** – za pośrednictwem systemu/aplikacji z której placówka może korzystać, w formie wiadomości kierowanej do personelu.
- **Pisemnie** – poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego w biurze klubu dziecięcego.

Procedura rozpatrywania zgłoszonych uwag, wniosków i skarg

Etap procedury	Opis czynności	Osoba Odpowiedzialna
Zgłoszenie skargi lub uwagi	Rodzic/opiekun prawny składa zgłoszenie w formie ustnej, pisemnej, telefonicznej, mailowej lub przez aplikację / jeżeli placówka korzysta/. W przypadku zgłoszenia ustnego o charakterze istotnym, opiekun przekazuje informacje do kierownika placówki w formie notatki służbowej.	Rodzic / Opiekun /kierownik klubu dziecięcego
Rejestracja zgłoszenia	Kierownik odnotowuje zgłoszenie w rejestrze interwencji i potwierdza jego przyjęcie rodzicowi wraz z informacją o terminie rozpatrzenia.	Kierownik klubu dziecięcego
Analiza zgłoszenia	Kierownik analizuje treść skargi/uwagi, konsultuje się z	Kierownik klubu dziecięcego

	personalem, zbiera dokumentację i ewentualne wyjaśnienia stron. W razie potrzeby prowadzi rozmowy wyjaśniające z rodzicem lub świadkami sytuacji.	
Decyzja i działania korygujące	Na podstawie zebranego materiału Kierownik podejmuje decyzję i planuje działania naprawcze, które mogą obejmować: rozmowy dyscyplinujące, modyfikacje procedur wewnętrznych, szkolenia personelu lub zmiany organizacyjne.	Kierownik klubu dziecięcego
Udzielenie odpowiedzi rodzicowi	Kierownik przekazuje odpowiedź w tej samej formie, w jakiej została złożona skarga (lub zgodnie z preferencją rodzica), zawierając informację o podjętych krokach oraz uzasadnienie decyzji.	Kierownik klubu dziecięcego
Archiwizacja dokumentacji	Wszystkie dokumenty związane z postępowaniem są archiwizowane w dokumentacji wewnętrznej klubu dziecięcego i przechowywane zgodnie z przepisami RODO.	Kierownik klubu dziecięcego

Monitorowanie i wykorzystanie zgłoszeń

Wszystkie zgłoszenia rejestrowane są w Rejestrze Interwencji, prowadzonym w formie elektronicznej lub papierowej przez kierownika placówki. Wnioski i uwagi poddawane są cyklicznej analizie pod kątem jakości świadczonej opieki i funkcjonowania placówki.

Analiza zgłoszeń obejmuje w szczególności aspekty:

1. Komunikacja z rodzicami

Zakres analizy:

Weryfikacja sposobów, częstotliwości oraz jakości wymiany informacji pomiędzy personelem klubu dziecięcego a rodzicami/opiekunami prawnymi dzieci. Oceniane są wszystkie kanały komunikacji: bezpośrednie rozmowy, kontakt telefoniczny, e-mail, komunikatory w systemach aplikacji oraz ogłoszenia pisemne i tablice informacyjne.

Kryteria oceny:

- Czy informacje przekazywane są w sposób terminowy, zrozumiały i kompletny?
- Czy rodzice mają zapewniony łatwy dostęp do personelu i kierownictwa ?
- Czy personel reaguje na pytania i zgłoszenia rodziców z należytą starannością i empatią?
- Czy kanały komunikacji są adekwatne do rodzaju informacji (np. czy sprawy pilne przekazywane są natychmiast, a organizacyjne z odpowiednim wyprzedzeniem)?
- Czy komunikacja wspiera proces adaptacji, poczucie bezpieczeństwa dziecka i wzmacnia współpracę z rodziną?

Cel analizy:

Wdrożenie działań usprawniających, takich jak: standaryzacja informacji przekazywanych rodzicom, szkolenia z zakresu komunikacji interpersonalnej dla opiekunów, aktualizacja procedur kontaktu w sytuacjach szczególnych, monitorowanie odpowiedzi na wiadomości i ich terminowości.

2. Standardy opieki i wychowania**Zakres analizy:**

Ocena zgodności praktyk opiekuńczo-wychowawczych z obowiązującymi przepisami, wewnętrznymi standardami jakości oraz z założeniami pedagogiki wczesnodziecięcej. Zgłoszenia dotyczące zachowania personelu, metod pracy z dziećmi, atmosfery w grupie czy nieprawidłowości w opiece są analizowane pod kątem etyki zawodowej oraz dobra dziecka.

Kryteria oceny:

- Czy działania podejmowane przez personel są zgodne z regulaminem placówki, planem pracy opiekuńczo-wychowawczej oraz polityką bezpieczeństwa?
- Czy stosowane metody są adekwatne do wieku i potrzeb dzieci?
- Czy zapewnione są odpowiednie warunki higieniczne, emocjonalne i edukacyjne?
- Czy dzieci są traktowane z należytą troską, szacunkiem i indywidualnym podejściem?
- Czy występują nieprawidłowości w organizacji posiłków, odpoczynku, zajęć lub interwencjach wychowawczych?

Cel analizy:

Wdrażanie rozwiązań poprawiających jakość opieki – np. organizacja szkoleń wewnętrznych z zakresu rozwoju psychofizycznego dzieci, superwizji pracy opiekunów, aktualizacja

dokumentacji wewnętrznej, dostosowanie działań do potrzeb zgłaszanych przez rodziców w sposób ciągły.

Formularz zgłoszenia uwagi, wniosku lub skargi

Imię i nazwisko rodzica/opiekuna prawnego: _____

Data zgłoszenia: _____

Forma zgłoszenia: ☐ Osobiście ☐ Telefonicznie ☐ E-mail ☐ Aplikacja ☐ Inna: _____

Opis zgłoszenia:

Czy zgłoszenie dotyczy konkretnego dziecka? ☐ Tak ☐ Nie

Jeśli tak, proszę podać imię dziecka: _____

Propozycja rozwiązania (jeśli dotyczy):

Podpis osoby zgłaszającej: _____ Data: _____

ZAWIADOMIENIE O NIEMOŻNOŚCI ZAŁATWIENIA SKARGI W TERMINIE

Pan/i.....

Kierownik Klubu Dziecięcego, zawiadamia że wniosek z
dnia..... w sprawie.....

.....
.....
.....

Nie może być załatwiony w terminie 14 dni przewidzianym w Systemie zgłaszania i
rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców w żłobku,
ponieważ.....

.....
.....
.....

W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności

.....
.....
.....

Przewidziany termin załatwienia wniosku

.....

O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie pan/i zawiadomiony/a odrębnym
pismem.

Do wiadomości

.....

.....

Podpis i imienna pieczęć kierownika

Rejestr Interwencji (wzór)

[illegible]