

PROCEDURA ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA UWAG, WNIOSKÓW I SKARG Publiczny Żłobek „Malucholandia” w Busku-Zdroju

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie:

- łatwego i skutecznego sposobu zgłaszania uwag, wniosków i skarg przez rodziców/opiekunów,
 - profesjonalnego, terminowego i bezstronnego rozpatrywania zgłoszeń,
 - stałego doskonalenia jakości opieki i usług żłobka.
-

2. Definicje

- **Uwaga** – komentarz rodzica/opiekuna dotyczący funkcjonowania żłobka, który może być zarówno pozytywny, jak i wskazujący na możliwe do usprawnienia elementy.
 - **Wniosek** – propozycja zmiany, ulepszenia działania, organizacji lub usług żłobka.
 - **Skarga** – wyrażenie niezadowolenia z określonych działań bądź zaniechań żłobka, personelu lub organizacji usług.
-

3. Kto może zgłaszać

- rodzice lub prawni opiekunowie dzieci uczęszczających do Żłobka,
 - pisemne upoważnienie rodzica daje prawo zgłoszenia przez inną osobę.
-

4. Sposoby zgłaszania

Rodzice mogą składać uwagi, wnioski i skargi:

4.1. Pisemnie

- **Osobiście w żłobku** (sekretariat / gabinet dyrektora),
- **Email:** zlobek@oswiata.busko.pl,
- **Poczta tradycyjna:** Publiczny Żłobek „Malucholandia”, ul. Różana 2, 28-100 Busko-Zdrój.

4.2. Ustnie do protokołu

- w gabinecie dyrektora lub upoważnionego pracownika,

- zgłoszenie zostaje spisane, odczytane rodzicowi i podpisane przez obie strony.

4.3. Osobiście

- na dyżurze dyrektora zgodnie z harmonogramem dostępnym w żłobku i na stronie internetowej.
-

5. Treść zgłoszenia

Każde zgłoszenie powinno zawierać:

1. Imię i nazwisko zgłaszającego,
2. Dane kontaktowe (telefon/email),
3. Data zgłoszenia,
4. Opis sprawy (konkretne sytuacje, osoby, daty),
5. Oczekiwana forma rozwiązania (jeśli dotyczy).

Brak danych kontaktowych nie blokuje przyjęcia zgłoszenia, **ale może utrudnić odpowiedź.**

6. Rejestr zgłoszeń

Wszystkie zgłoszenia są:

- rejestrowane w **Księdze Zgłoszeń** (elektronicznej lub papierowej),
 - każdemu nadawany jest **numer referencyjny**,
 - termin wpływu i osoby przyjmującej.
-

7. Rozpatrywanie zgłoszeń

7.1. Termin

- Rozpatrywanie każdego zgłoszenia – **do 14 dni roboczych** od daty wpływu.
- W uzasadnionych, złożonych przypadkach termin może być przedłużony do 30 dni – **o czym zgłaszający zostaje poinformowany.**

7.2. Etapy rozpatrzenia

1. Wstępna weryfikacja formalna,
 2. Analiza sytuacji i zebranie informacji (w tym rozmowy z personelem),
 3. Przygotowanie odpowiedzi/rozwiązania,
 4. Odpowiedź do rodzica – **pisemna lub elektroniczna.**
-

8. Sposób odpowiedzi

Odpowiedź zawiera:

- numer referencyjny zgłoszenia,
 - podsumowanie sprawy,
 - stanowisko żłobka,
 - podjęte działania i rozwiązania,
 - instrukcje dalsze (np. odwołania),
 - podpis osoby rozpatrującej.
-

9. Poufność i poszanowanie danych

Wszystkie zgłoszenia traktowane są jako **informacje poufne**. Dane osobowe są chronione zgodnie z przepisami RODO. Informacje nie są ujawniane osobom trzecim bez zgody.

10. Odwołanie

Jeśli rodzic nie zgadza się z odpowiedzią:

- może złożyć **odwołanie do Dyrektora** w terminie 7 dni od odpowiedzi,
- dyrektor rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni,
- ostateczne sprawozdanie wręczane jest pisemnie.

11. Postanowienia końcowe

Procedura obowiązuje od daty zatwierdzenia przez Dyrektora. Może być aktualizowana w razie potrzeb.