Gminny Żłobek
w Domiechowicach
ul. Grabowa 80, 97-400 Bełchatów
NIP 7692255871, Regon 543505722

Załącznik nr. 1 do Zarządzenia nr 6
Dyrektora Gminnego Żłobka w Domiechowicach
z dnia 02.04.2026 roku

Procedura zgłaszania i rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców w Gminnym Żłobku w Domiechowicach

I. Informacje wstępne:

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników instytucji zajmującej się opieką nad dziećmi do lat 3 oraz dotyczy rodziców/opiekunów prawnych dzieci uczęszczających do Gminnego Żłobka w Domiechowicach. Wszystkie wnioski i skargi rozpatrywane są w ciągu 14 dni roboczych i ewidencjonowane wraz z informacjami o podjętych wskutek nich działaniach. Rozpatrywanie odbywa się z zachowaniem poufności i nie wpływa na traktowanie dziecka i jego rodziny.

Wszelkie skargi i wnioski mogą być składane ustnie oraz pisemnie.

Definiuje się je jako:

skargi – trudności, niedogodności, naruszenia regulaminu, zagrożenie bezpieczeństwa, niewłaściwe zachowanie pracowników placówki,

wnioski i uwagi – postulaty dotyczące podjęcia nowych inicjatyw lub wprowadzenia zmian w działaniu placówki.

II. Cel procedury

Zapewnienie rodzicom i opiekunom prawnym możliwości wyrażania opinii, zgłaszania uwag, składania wniosków i skarg dotyczących funkcjonowania Żłobka oraz zapewnienie przejrzystego i sprawiedliwego sposobu ich rozpatrywania.

III. Formy zgłaszania

Rodzice mogą zgłaszać uwagi, wnioski i skargi:

1. pisemnie (osobiście lub listownie),
2. ustnie do protokołu (w obecności dyrektora lub osoby upoważnionej),
3. drogą elektroniczną (e-mail),
4. telefonicznie (w przypadku skarg wymagających szybkiej reakcji).

IV. Rejestracja zgłoszeń

Wszystkie zgłoszenia są rejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków, który zawiera:

1. numer porządkowy,
2. datę wpływu,
3. dane wnoszącego
4. przedmiot zgłoszenia,
5. termin i sposób rozpatrzenia,
6. nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie.

V. Rozpatrywanie zgłoszeń

1. Zgłoszenia rozpatruje Dyrektor Żłobka lub osoba przez niego upoważniona.

2. W przypadku potrzeby – przeprowadzane jest postępowanie wyjaśniające (rozmowy z personelem, analiza dokumentacji, konsultacje).

3. Odpowiedzi udzielane są w zależności od sposobu złożenia skargi/wniosku: ustnie, pisemnie lub w formie zebrania.

4. W przypadku sytuacji wymagających wdrożenia planu naprawczego rodzic może ubiegać się o poinformowanie o rezultatach podjętych działań.

5. Sporządzana jest notatka służbowa zawierająca:

• opis zgłoszenia,

• działania podjęte w celu wyjaśnienia sprawy,

• sposób rozstrzygnięcia.

VI. Terminy

1. zgłoszenia rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni od daty wpływu.
2. w przypadku skomplikowanych spraw – rodzic jest informowany o przedłużeniu terminu i przyczynie opóźnienia.

VII. Odpowiedź dla wnoszącego

Odpowiedź zawiera:

1. oznaczenie organu (Żłobka),
2. odniesienie się do wszystkich zarzutów lub wniosków,
3. uzasadnienie faktyczne i prawne (jeśli dotyczy),

4. podpis osoby upoważnionej.

IX. Postanowienia końcowe

1. dokumentacja zgłoszenia przechowywana jest przez minimum 5 lat.
2. dyrektor Żłobka prowadzi nadzór nad realizacją procedury.
3. procedura jest dostępna dla rodziców w formie papierowej.

Procedura wchodzi w życie z dniem 02.04.2026 roku

DYREKTOR
Gminnego Żłobka w Domiechowicach
mgr Izabela Surgut

.....

(pieczęć i podpis dyrektora)