

Szczegółowy zakres standardu 3.4.
Dokument wykonawczy nr 8 do Planu OWE Żłobka

Procedura przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków, uwag, propozycji oraz pochwał

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1. Cel procedury

1. Celem niniejszej procedury jest określenie jednolitych zasad przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania oraz dokumentowania skarg, wniosków, uwag, propozycji i pochwał dotyczących działalności Żłobka.
2. Procedura ma na celu:
 - zapewnienie rodzicom możliwości wyrażania opinii dotyczących funkcjonowania Żłobka;
 - wspieranie partnerskiej współpracy pomiędzy Żłobkiem a rodzicami;
 - doskonalenie jakości świadczonych usług opiekuńczych, wychowawczych i edukacyjnych;
 - zapewnienie rzetelnego, bezstronnego i terminowego rozpatrywania zgłoszeń;
 - budowanie kultury otwartej komunikacji oraz wzajemnego szacunku.

§ 2. Zakres stosowania

1. Procedura obowiązuje wszystkich pracowników Żłobka.
2. Z procedury mogą korzystać w szczególności:
 - rodzice lub opiekunowie prawni dzieci;
 - osoby upoważnione do odbioru dzieci;
 - kandydaci do Żłobka i ich rodzice;
 - inne osoby korzystające z usług lub współpracujące ze Żłobkiem, jeżeli zgłoszenie dotyczy jego działalności.

§ 3. Podstawa prawna

Procedurę opracowano na podstawie:

- ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3;
- rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 grudnia 2024 r. w sprawie standardów opieki sprawowanej nad dziećmi w wieku do lat 3;
- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO);
- Statutu Żłobka;
- Regulaminu Wewnętrznego dla Rodziców;
- Standardów Ochrony Małoletnich obowiązujących w Żłobku.

§ 4. Definicje

Na potrzeby niniejszej procedury przyjmuje się następujące znaczenie pojęć:

1. **Skarga** – zgłoszenie dotyczące niewłaściwego działania lub zaniechania Żłobka, jego organizacji lub pracowników.
2. **Wniosek** – propozycja usprawnienia organizacji pracy, jakości opieki lub funkcjonowania Żłobka.
3. **Uwaga** – informacja dotycząca bieżącego funkcjonowania placówki, niewymagająca wszczęcia postępowania wyjaśniającego.
4. **Propozycja** – inicjatywa rodzica lub innej osoby mająca na celu rozwój działalności Żłobka.
5. **Pochwała** – pozytywna opinia dotycząca pracy Żłobka lub jego pracowników.

Rozdział II

ZASADY ZGŁASZANIA SKARG, WNIOSKÓW, UWAG, PROPOZYCJI ORAZ POCHWAŁ

§ 5. Zasady ogólne

1. Żłobek zapewnia wszystkim osobom uprawnionym możliwość swobodnego zgłaszania skarg, wniosków, uwag, propozycji oraz pochwał dotyczących działalności placówki.
2. Zgłoszenia przyjmowane są z poszanowaniem zasad:
 - bezstronności;
 - rzetelności;
 - poufności;
 - ochrony danych osobowych;
 - poszanowania godności wszystkich uczestników postępowania.
3. Żadna osoba zgłaszająca skargę, wniosek, uwagę, propozycję lub pochwałę nie może być z tego powodu dyskryminowana ani traktowana w sposób mniej korzystny.
4. Zgłoszenia rozpatrywane są z uwzględnieniem dobra dziecka, obowiązujących przepisów prawa oraz zasad współżycia społecznego.

§ 6. Przedmiot zgłoszeń

Przedmiotem zgłoszenia mogą być w szczególności:

- jakość świadczonej opieki;
- organizacja pracy Żłobka;
- bezpieczeństwo dzieci;
- sposób realizacji opieki, wychowania i edukacji;
- przestrzeganie praw dziecka;
- przestrzeganie praw rodziców;
- zachowanie pracowników;
- warunki lokalowe;
- wyżywienie;
- organizacja wydarzeń;
- współpraca z rodzicami;
- propozycje nowych działań lub rozwiązań;
- inne sprawy dotyczące działalności Żłobka.

§ 7. Formy zgłaszania

1. Zgłoszenia mogą być składane:
 - osobiście podczas rozmowy z Dyrektorem;
 - pisemnie;
 - drogą elektroniczną;
 - za pośrednictwem operatora pocztowego;
 - podczas spotkań organizowanych przez Żłobek, jeżeli charakter zgłoszenia na to pozwala.
2. Jeżeli zgłoszenie zostało przekazane ustnie, osoba przyjmująca sporządza **Protokół przyjęcia skargi, wniosku lub uwagi**, który po odczytaniu podpisuje osoba zgłaszająca oraz osoba przyjmująca zgłoszenie.
3. W przypadku odmowy podpisania protokołu przez osobę zgłaszającą pracownik odnotowuje ten fakt w treści protokołu.

§ 8. Zgłoszenia anonimowe

1. Żłobek dopuszcza możliwość przyjmowania zgłoszeń anonimowych.
2. Zgłoszenia anonimowe podlegają analizie wyłącznie w zakresie, w jakim zawarte w nich informacje pozwalają na ich weryfikację.
3. Jeżeli treść zgłoszenia wskazuje na możliwość:
 - zagrożenia życia lub zdrowia dziecka;
 - naruszenia praw dziecka;
 - naruszenia Standardów Ochrony Małoletnich;
 - popełnienia czynu zabronionego;Dyrektor podejmuje działania wyjaśniające niezależnie od anonimowego charakteru zgłoszenia.
4. Zgłoszenia anonimowe, których treść nie pozwala na identyfikację problemu lub podjęcie działań wyjaśniających, pozostawia się bez rozpoznania, odnotowując fakt ich wpływu.

§ 9. Zgłoszenia niewłaściwe

1. Nie podlegają rozpatrzeniu zgłoszenia:
 - zawierające treści powszechnie uznawane za obraźliwe lub wulgarne;
 - niezwiązane z działalnością Żłobka;
 - dotyczące spraw już rozpatrzonych, jeżeli nie przedstawiono nowych okoliczności mogących mieć wpływ na ich ocenę.
2. O pozostawieniu zgłoszenia bez rozpatrzenia Dyrektor może poinformować osobę zgłaszającą, wskazując przyczynę takiej decyzji, o ile zgłoszenie nie ma charakteru anonimowego.

Rozdział III PRZYJMOWANIE I REJESTROWANIE ZGŁOSZEŃ

§ 10. Osoby odpowiedzialne

1. Za przyjmowanie, rejestrowanie oraz organizację procesu rozpatrywania skarg, wniosków, uwag, propozycji i pochwał odpowiada Dyrektor Żłobka.
2. Dyrektor może pisemnie upoważnić pracownika do wykonywania czynności związanych z:
 - przyjmowaniem zgłoszeń;

- prowadzeniem rejestru zgłoszeń;
 - kompletowaniem dokumentacji;
 - przygotowywaniem materiałów niezbędnych do rozpatrzenia sprawy.
3. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 2, nie zwalnia Dyrektora z odpowiedzialności za prawidłowy przebieg postępowania.

§ 11. Przyjęcie zgłoszenia

1. Każde zgłoszenie podlega wstępnej analizie pod względem:
 - rodzaju zgłoszenia;
 - zakresu sprawy;
 - właściwości Żłobka do jego rozpatrzenia;
 - konieczności podjęcia niezwłocznych działań.
2. W przypadku zgłoszenia ustnego sporządza się **Protokół przyjęcia skargi, wniosku lub uwagi**, stanowiący załącznik do niniejszej procedury.
3. W przypadku zgłoszenia pisemnego, elektronicznego lub przesłanego pocztą protokół sporządza się wyłącznie wtedy, gdy zachodzi potrzeba uzupełnienia informacji lub udokumentowania dodatkowych ustaleń.

§ 12. Rejestr zgłoszeń

1. Wszystkie zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszeń niewymagających dalszego procedowania, wpisuje się do **Rejestru skarg, wniosków, uwag, propozycji i pochwał**.
2. Rejestr prowadzi Dyrektor lub osoba przez niego upoważniona.
3. Rejestr zawiera w szczególności:
 - numer sprawy;
 - datę wpływu zgłoszenia;
 - rodzaj zgłoszenia;
 - krótki opis sprawy;
 - sposób wniesienia zgłoszenia;
 - osobę odpowiedzialną za prowadzenie sprawy;
 - datę zakończenia postępowania;
 - sposób zakończenia sprawy.
4. Rejestr może być prowadzony w postaci papierowej lub elektronicznej.

§ 13. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia

1. Na wniosek osoby zgłaszającej Dyrektor lub osoba upoważniona potwierdza przyjęcie zgłoszenia.
2. Potwierdzenie może zostać przekazane:
 - pisemnie;
 - drogą elektroniczną;
 - poprzez podpisanie kopii pisma wniesionego przez osobę zgłaszającą.
3. W przypadku zgłoszeń anonimowych potwierdzenia nie sporządza się.

§ 14. Właściwość do rozpatrzenia

1. Jeżeli zgłoszenie dotyczy spraw pozostających poza kompetencjami Żłobka, Dyrektor informuje o tym osobę zgłaszającą, o ile jest to możliwe.

2. Jeżeli charakter sprawy uzasadnia przekazanie zgłoszenia innemu właściwemu podmiotowi, przekazanie następuje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. W przypadku zgłoszeń dotyczących bezpieczeństwa dziecka lub podejrzenia krzywdzenia dziecka stosuje się odrębne procedury obowiązujące w Żłobku, w szczególności Standardy Ochrony Małoletnich.

§ 15. Poufność postępowania

1. Wszystkie osoby uczestniczące w procesie przyjmowania i rejestrowania zgłoszeń są zobowiązane do zachowania poufności informacji uzyskanych w toku wykonywania swoich obowiązków.
2. Dokumentacja dotycząca zgłoszeń przechowywana jest w sposób zapewniający ochronę danych osobowych oraz uniemożliwiający dostęp osobom nieuprawnionym.
3. Dostęp do dokumentacji mają wyłącznie osoby, których udział w postępowaniu jest niezbędny do prawidłowego rozpatrzenia sprawy.

Rozdział IV ROZPATRYWANIE ZGŁOSZEŃ

§ 16. Zasady prowadzenia postępowania

1. Każde zgłoszenie rozpatrywane jest indywidualnie, z zachowaniem zasad:
 - bezstronności;
 - rzetelności;
 - poufności;
 - terminowości;
 - poszanowania praw wszystkich uczestników postępowania.
2. Postępowanie prowadzi Dyrektor lub osoba przez niego upoważniona, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Jeżeli skarga w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego dotyczy Dyrektora, przekazuje się ją Radzie Gminy Trzebielino jako organowi właściwemu. Inne zgłoszenia dotyczące Dyrektora kieruje się do podmiotu właściwego zgodnie z charakterem sprawy.

§ 17. Czynności wyjaśniające

1. W toku rozpatrywania zgłoszenia mogą zostać podjęte w szczególności następujące czynności:
 - analiza treści zgłoszenia;
 - rozmowa z osobą zgłaszającą;
 - rozmowa z pracownikami lub innymi osobami mogącymi posiadać informacje dotyczące sprawy;
 - analiza dokumentacji;
 - analiza zapisów monitoringu wizyjnego, jeżeli funkcjonuje on w Żłobku i jego wykorzystanie jest zgodne z obowiązującymi przepisami prawa;
 - przeprowadzenie innych czynności niezbędnych do wyjaśnienia sprawy.
2. Czynności wyjaśniające prowadzone są wyłącznie w zakresie niezbędnym do ustalenia stanu faktycznego.

§ 18. Terminy rozpatrywania zgłoszeń

1. Żłobek dąży do rozpatrzenia zgłoszenia bez zbędnej zwłoki.
2. Jeżeli charakter sprawy wymaga przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, zgłoszenie powinno zostać rozpatrzone nie później niż w terminie **30 dni od dnia jego wpływu**.
3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, gdy zachowanie terminu określonego w ust. 2 nie jest możliwe z przyczyn niezależnych od Żłobka, osoba zgłaszająca jest informowana o:
 - przyczynach wydłużenia postępowania;
 - przewidywanym terminie zakończenia sprawy.

§ 19. Prawa osoby zgłaszającej

1. Osoba zgłaszająca ma prawo do:
 - przedstawienia swojego stanowiska;
 - uzupełnienia zgłoszenia o dodatkowe informacje lub dokumenty;
 - uzyskania informacji o sposobie zakończenia sprawy, jeżeli zgłoszenie nie zostało wniesione anonimowo.
2. W toku postępowania Dyrektor może zwrócić się do osoby zgłaszającej o przekazanie dodatkowych informacji, jeżeli są one niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia zgłoszenia.

§ 20. Sposób zakończenia postępowania

1. Po zakończeniu postępowania Dyrektor podejmuje decyzję o sposobie załatwienia zgłoszenia.
2. W zależności od ustalonego stanu faktycznego zgłoszenie może zostać:
 - uznane za zasadne;
 - uznane za częściowo zasadne;
 - uznane za bezzasadne;
 - pozostawione bez rozpoznania w przypadkach określonych w niniejszej procedurze;
 - przekazane do rozpatrzenia właściwemu podmiotowi.
3. W przypadku stwierdzenia zasadności zgłoszenia Dyrektor podejmuje działania mające na celu usunięcie przyczyn zgłoszenia oraz zapobieganie podobnym sytuacjom w przyszłości.

§ 21. Informowanie o sposobie załatwienia sprawy

1. O sposobie zakończenia postępowania informuje się osobę zgłaszającą, jeżeli jest to możliwe.
2. Informacja może zostać przekazana:
 - pisemnie;
 - drogą elektroniczną;
 - osobiście, jeżeli charakter sprawy oraz zgoda osoby zgłaszającej na to pozwalają.
3. Zakres przekazywanych informacji uwzględnia obowiązujące przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, ochrony dóbr osobistych oraz prywatności osób uczestniczących w postępowaniu.

Rozdział V
POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZGŁOSZEŃ DOTYCZĄCYCH
BEZPIECZEŃSTWA DZIECI ORAZ NARUSZENIA STANDARDÓW OCHRONY
MAŁOLETNIICH

§ 22. Zasady ogólne

1. Zgłoszenia dotyczące bezpieczeństwa dziecka, naruszenia jego praw lub podejrzenia krzywdzenia dziecka traktowane są jako zgłoszenia wymagające niezwłocznego podjęcia działań.
2. Dobro, bezpieczeństwo oraz ochrona praw dziecka mają pierwszeństwo przed innymi okolicznościami związanymi z prowadzonym postępowaniem.
3. Każde zgłoszenie analizowane jest z zachowaniem szczególnej staranności, poufności oraz poszanowania godności wszystkich osób, których dotyczy.

§ 23. Niezwłoczne działania

1. Po otrzymaniu zgłoszenia Dyrektor lub osoba przez niego upoważniona dokonuje wstępnej oceny sytuacji oraz podejmuje działania adekwatne do charakteru zgłoszenia.
2. Jeżeli zgłoszenie wskazuje na możliwość wystąpienia zagrożenia życia lub zdrowia dziecka, działania podejmowane są niezwłocznie, niezależnie od etapu prowadzonego postępowania wyjaśniającego.
3. W razie potrzeby Dyrektor podejmuje działania mające na celu zapewnienie dziecku bezpieczeństwa jeszcze przed zakończeniem postępowania.

§ 24. Stosowanie Standardów Ochrony Małoletnich

1. W przypadku zgłoszeń dotyczących:
 - podejrzenia krzywdzenia dziecka;
 - przemocy fizycznej, psychicznej lub seksualnej;
 - zaniedbania;
 - naruszenia praw dziecka;
 - niewłaściwego zachowania pracownika wobec dziecka;
 - niewłaściwego zachowania innych osób wobec dziecka,stosuje się odpowiednie procedury określone w obowiązujących w Żłobku **Standardach Ochrony Małoletnich**.
2. Niniejsza procedura nie zastępuje procedur wynikających ze Standardów Ochrony Małoletnich, lecz stanowi ich uzupełnienie w zakresie sposobu przyjmowania oraz ewidencjonowania zgłoszeń.

§ 25. Współpraca z właściwymi instytucjami

1. Jeżeli charakter zgłoszenia tego wymaga, Dyrektor współpracuje z właściwymi organami i instytucjami zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Współpraca może obejmować w szczególności przekazywanie informacji lub dokumentów w zakresie niezbędnym do realizacji ustawowych zadań właściwych organów.
3. Przekazywanie informacji odbywa się z poszanowaniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych oraz praw dziecka.

§ 26. Poufność informacji

1. Informacje dotyczące zgłoszeń związanych z bezpieczeństwem dzieci objęte są szczególną ochroną.
2. Dostęp do dokumentacji posiadają wyłącznie osoby uprawnione do prowadzenia postępowania lub realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.
3. Pracownicy Żłobka są zobowiązani do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z prowadzonym postępowaniem.
4. Obowiązek zachowania poufności obowiązuje również po ustaniu zatrudnienia lub zakończeniu współpracy z Żłobkiem.

Rozdział VI

DOKUMENTOWANIE, PRZECHOWYWANIE ORAZ ANALIZA ZGŁOSZEŃ

§ 27. Dokumentowanie spraw

1. Każde zgłoszenie wymagające prowadzenia postępowania dokumentuje się w sposób umożliwiający odtworzenie przebiegu sprawy.
2. Dokumentacja może obejmować w szczególności:
 - zgłoszenie lub protokół jego przyjęcia;
 - notatki służbowe;
 - wyjaśnienia osób uczestniczących w sprawie;
 - zgromadzoną dokumentację;
 - korespondencję prowadzoną w sprawie;
 - informację o sposobie zakończenia postępowania.
3. Dokumentacja prowadzona jest w sposób rzetelny, czytelny i chronologiczny.

§ 28. Przechowywanie dokumentacji

1. Dokumentacja związana ze zgłoszeniami przechowywana jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami obowiązującymi w Żłobku.
2. Dokumentacja zabezpieczana jest przed:
 - utratą;
 - zniszczeniem;
 - uszkodzeniem;
 - dostępem osób nieuprawnionych.
3. Okres przechowywania dokumentacji wynika z obowiązujących przepisów dotyczących archiwizacji dokumentacji oraz instrukcji kancelaryjnej, jeżeli znajduje ona zastosowanie.

§ 29. Analiza zgłoszeń

1. Dyrektor dokonuje okresowej analizy zgłoszeń wpływających do Żłobka.
2. Analiza ma na celu w szczególności:
 - identyfikację powtarzających się problemów;
 - ocenę jakości funkcjonowania placówki;
 - doskonalenie organizacji pracy;
 - podnoszenie jakości świadczonych usług;
 - planowanie działań zapobiegających podobnym sytuacjom w przyszłości.
3. Wyniki analiz mogą być wykorzystywane przy planowaniu działań rozwojowych, szkoleń pracowników oraz doskonaleniu procedur obowiązujących w Żłobku.

Rozdział VII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 30.

1. Za nadzór nad realizacją niniejszej procedury odpowiada Dyrektor Żłobka.
2. Dyrektor zapoznaje pracowników z treścią procedury przed dopuszczeniem ich do wykonywania obowiązków oraz każdorazowo po wprowadzeniu zmian w jej treści.

§ 31.

1. Zmiany niniejszej procedury dokonywane są w trybie właściwym dla jej wprowadzenia.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa oraz wewnętrzne akty obowiązujące w Żłobku.

§ 32.

Integralną część niniejszej procedury stanowią następujące załączniki:

1. **Załącznik nr 1** – Protokół przyjęcia skargi, wniosku lub uwagi.
2. **Załącznik nr 2** – Rejestr skarg, wniosków, uwag, propozycji i pochwał.

Załącznik nr 1 do procedury

Protokół przyjęcia skargi / wniosku / uwagi

Nr protokołu:

Data sporządzenia:

Godzina przyjęcia zgłoszenia:

I. Dane osoby przyjmującej zgłoszenie

Imię i nazwisko:

.....

Stanowisko:

.....

II. Dane osoby zgłaszającej

Imię i nazwisko:

.....

Adres zamieszkania:

.....

Telefon kontaktowy:

.....

Adres e-mail (opcjonalnie):

.....

Status osoby zgłaszającej:

- ☐ rodzic
- ☐ opiekun prawny
- ☐ osoba upoważniona
- ☐ inna osoba

III. Forma zgłoszenia

- ☐ ustnie do protokołu
- ☐ pisemnie
- ☐ pocztą elektroniczną
- ☐ inna

.....

IV. Rodzaj zgłoszenia

- ☐ skarga
- ☐ wniosek
- ☐ uwaga

V. Przedmiot zgłoszenia

Dotyczy:

- ☐ organizacji pracy żłobka
- ☐ opieki nad dzieckiem
- ☐ bezpieczeństwa
- ☐ wyżywienia
- ☐ personelu
- ☐ komunikacji
- ☐ warunków lokalowych
- ☐ innego zagadnienia

Jakiego?

.....

VI. Treść zgłoszenia

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VII. Oczekiwania osoby zgłaszającej

.....

.....

.....

VIII. Załączniki / przedstawione dowody

- ☐ brak
- ☐ dokumenty
- ☐ fotografie
- ☐ korespondencja
- ☐ inne

Wykaz:

1.
2.
3.
4.
5.

IX. Informacja o przyjęciu zgłoszenia

Potwierdzam przyjęcie zgłoszenia do rozpatrzenia zgodnie z obowiązującą w Gminnym Żłobku „Akademia Malucha” procedurą rozpatrywania uwag, wniosków i skarg.

Termin udzielenia odpowiedzi:

.....

Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie sprawy:

.....

X. Oświadczenie osoby zgłaszającej

Oświadczam, że przedstawione przeze mnie informacje są zgodne z moją wiedzą i zostały zapisane zgodnie z treścią zgłoszenia. Protokół został mi odczytany i nie wnoszę do jego treści zastrzeżeń.

Data:

Podpis osoby zgłaszającej

.....

Podpis osoby przyjmującej zgłoszenie

.....

Adnotacje służbowe (wypełnia Dyrektor lub osoba prowadząca postępowanie)

Data przekazania do rozpatrzenia:

.....

Sposób rozpatrzenia:

.....

.....

.....

Podjęte działania:

.....

.....

.....

Data zakończenia sprawy:

.....

Podpis Dyrektora

.....