

STANDARD 3.4

Procedura składania skarg i wniosków

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników instytucji zajmującej się opieką nad dziećmi do lat 3 oraz dotyczy rodziców/opiekunów prawnych dzieci uczęszczających do placówki. Wszystkie wnioski i skargi rozpatrywane są w ciągu 7 dni roboczych i ewidencjonowane wraz z informacjami o podjętych skutkach 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, pisemnie oraz w formie anonimowej.

Definiuje się je jako:

- skargi – trudności, niedogodności, naruszenia regulaminu, zagrożenie bezpieczeństwa, niewłaściwe zachowanie pracowników placówki,
- wnioski – postulaty dotyczące podjęcia nowych inicjatyw lub wprowadzenia zmian w działaniu placówki.

Cele:

1. Zapewnienie rodzicom/opiekunom prawnym możliwości zgłaszania skarg i wniosków dotyczących instytucji.
2. Zapewnienie rzetelnego i szybkiego rozpatrywania złożonych skarg i wniosków.

Procedura rozpatrywania:

1. Skargi i wnioski rozpatrywane są przez dyrektora placówki w terminie 7 dni roboczych.

2. W wyjątkowych sytuacjach, wymagających dłuższego rozpatrywania lub zasięgnięcia konsultacji specjalistów, określany jest przewidywany czas udzielenia odpowiedzi.
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.