

I. Cel systemu

Celem systemu jest zapewnienie rodzicom, opiekunom prawnym oraz innym osobom uprawnionym możliwości zgłaszania skarg, uwag i wniosków dotyczących funkcjonowania żłobka, a także zagwarantowanie rzetelnego, obiektywnego i terminowego ich rozpatrywania.

II. Zakres podmiotowy

System dotyczy:

- rodziców i opiekunów prawnych dzieci uczęszczających do żłobka,
- pracowników i współpracowników żłobka,
- innych osób korzystających z usług placówki, w zakresie spraw związanych z jej funkcjonowaniem.

III. Formy zgłaszania skarg, uwag i wniosków

Skargi, uwagi i wnioski mogą być składane:

1. **w formie pisemnej**- osobiście w siedzibie żłobka lub drogą pocztową,
2. **drogą elektroniczną**- na adres e-mail wskazany przez placówkę,
3. **ustnie**- do protokołu, w obecności dyrektora lub osoby upoważnionej.

Zgłoszenie powinno zawierać:

- imię i nazwisko osoby zgłaszającej,
- dane kontaktowe,
- opis sprawy,
- datę zgłoszenia.

Zgłoszenia anonimowe nie będą rozpatrywane.

IV. Przyjmowanie zgłoszeń

1. Za przyjmowanie skarg, uwag i wniosków odpowiedzialny jest dyrektor żłobka lub osoba przez niego upoważniona.
2. Każde zgłoszenie jest rejestrowane w wewnętrznym rejestrze skarg, uwag i wniosków.
3. Osoba zgłaszająca otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, o ile podała dane kontaktowe.

V. Tryb rozpatrywania skarg, uwag i wniosków

1. Skargi, uwagi i wnioski rozpatrywane są **bez zbędnej zwłoki**, nie później jednak niż w terminie **14 dni** od daty ich wpływu.
2. W sprawach szczególnie skomplikowanych termin rozpatrzenia może zostać wydłużony do **30 dni**, o czym osoba zgłaszająca zostaje poinformowana.
3. Rozpatrywanie zgłoszeń odbywa się z zachowaniem zasad:
 - o obiektywizmu,
 - o poufności,
 - o poszanowania godności wszystkich stron.
4. W toku rozpatrywania zgłoszenia dyrektor może:
 - o przeprowadzić rozmowy wyjaśniające,
 - o zebrać dodatkowe informacje,
 - o zasięgnąć opinii pracowników lub specjalistów.

VI. Sposób udzielania odpowiedzi

1. Odpowiedź na zgłoszenie udzielana jest w formie pisemnej lub elektronicznej, zgodnie z formą zgłoszenia.
2. Odpowiedź zawiera:
 - o informację o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia,
 - o ewentualne działania podjęte lub planowane przez placówkę.
3. W przypadku uznania skargi za zasadną placówka podejmuje działania naprawcze lub zapobiegawcze.

VII. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe osób zgłaszających skargi, uwagi i wnioski są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych (RODO).
2. Dostęp do danych mają wyłącznie osoby upoważnione.

VIII. Postanowienia końcowe

1. System zgłaszania i rozpatrywania skarg, uwag i wniosków jest dostępny dla rodziców i pracowników w siedzibie żłobka oraz w dokumentach wewnętrznych.
2. System ma charakter **transparentny i otwarty**- jego celem jest doskonalenie jakości pracy placówki.
3. Niniejszy system wchodzi w życie z dniem zatwierdzenia przez dyrektora żłobka.