



Załącznik nr III.4 do Standardów opieki nad dziećmi do lat 3
w Niepublicznym Żłobku Nibylandia w Gorzowie Wlkp.

Procedura zgłaszania i rozpatrywania uwag, wniosków i skarg rodziców w Niepublicznym Żłobku Nibylandia w Gorzowie Wlkp.

1. 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.

2. Formy zgłaszania

Rodzice mogą zgłaszać uwagi, wnioski i skargi:

- pisemnie (osobiście lub listownie),
- ustnie do protokołu (w obecności dyrektora lub osoby upoważnionej),
- drogą elektroniczną (e-mail na adres biuro@nibylandia.gorzowp.pl),
- telefonicznie (w przypadku skarg wymagających szybkiej reakcji).

3. Rejestracja zgłoszeń

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

- numer porządkowy,
- datę wpływu,
- dane wnoszącego (jeśli nieanonimowe),
- przedmiot zgłoszenia,
- termin i sposób rozpatrzenia,
- nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie.

2. Anonimowe zgłoszenia mogą zostać pozostawione bez rozpatrzenia, chyba że ich treść wskazuje na istotne nieprawidłowości.

4. 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. Sporządzana jest notatka służbowa zawierająca:

- opis zgłoszenia,
- działania podjęte w celu wyjaśnienia sprawy,
- sposób rozstrzygnięcia.

5. Terminy

- Zgłoszenia rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od daty wpływu.
- W przypadku skomplikowanych spraw – rodzic jest informowany o przedłużeniu terminu i przyczynie opóźnienia.



6. Odpowiedź dla wnoszącego

Odpowiedź zawiera:

- oznaczenie organu (żłobka),
- odniesienie się do wszystkich zarzutów lub wniosków,
- uzasadnienie faktyczne i prawne (jeśli dotyczy),
- podpis osoby upoważnionej.

7. Postanowienia końcowe

- Dokumentacja zgłoszenia przechowywana jest przez minimum 5 lat.
- Dyrektor żłobka prowadzi nadzór nad realizacją procedury.
- Procedura jest dostępna dla rodziców w formie papierowej i elektronicznej.

Procedura wchodzi w życie z dniem 01.01.2026

(pieczęć i podpis dyrektora)