

PROCEDURA ZGŁASZANIA SKARG DOTYCZĄCYCH DZIECI

§1

Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest określenie zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg składanych przez rodziców/opiekunów prawnych dzieci uczęszczających do żłobka wchodzącego w skład placówek Poznańskiego Zespołu Żłobków lub pracowników Poznańskiego Zespołu Żłobków, w szczególności dotyczących:

1. zapewnienia bezpieczeństwa i opieki nad dziećmi,
2. zachowania i pracy personelu,
3. organizacji zajęć i żywienia,
4. funkcjonowania żłobka.

§2

Podstawa prawna

- 1) Ustawa z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 798.).
- 2) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

§3

Kto może złożyć skargę

Skargę może złożyć:

1. rodzic lub opiekun prawny dziecka uczęszczającego do żłobka,
2. inna osoba, której dobro dziecka nie jest obojętne,
3. pracownik Poznańskiego Zespołu Żłobków,
4. instytucja lub organizacja działająca w interesie dziecka.

§4

Przedmiot skargi

Skargi mogą dotyczyć m.in.:

1. niewłaściwego wykonywania obowiązków przez personel,
2. niewłaściwego traktowania dzieci,
3. zaniedbań w zakresie bezpieczeństwa, higieny lub żywienia,

4. niewłaściwej organizacji zajęć lub opieki,
5. innych uchybień w działalności żłobka.

§5

Forma składania skargi

1. Skargę można złożyć:
 - a) pisemnie – w sekretariacie Poznańskiego Zespołu Żłobków, os. Bolesława Chrobrego 108 w Poznaniu lub przesyłając na adres e-mail pzz@m.poznan.pl oraz u dyrektora żłobka, do którego uczęszcza dziecko - Formularz skargi dotyczącej opieki nad dzieckiem,
 - b) ustnie – do protokołu u dyrektora Poznańskiego Zespołu Żłobków lub dyrektora żłobka, do którego uczęszcza dziecko,
2. Skarga może być złożona również anonimowo, ale tylko w przypadkach, gdy jej treść wskazuje na możliwe naruszenie bezpieczeństwa dzieci lub prawa.

§6

Dane wymagane w skardze

1. imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby składającej,
2. opis zdarzenia lub sytuacji będącej przedmiotem skargi,
3. wskazanie miejsca, daty, osób, których dotyczy skarga,
4. ewentualne dowody lub załączniki,
5. podpis składającego (w przypadku formy pisemnej).

§7

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg

1. Skargi podlegają rejestracji w Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym w siedzibie Poznańskiego Zespołu Żłobków. Skargi przyjmowane w żłobkach są przekazywane do rejestru centralnego.
2. W przypadku skargi dotyczącej dyrektora, należy ją kierować do Poznańskiego Zespołu Żłobków.

§8

Rozpatrywanie skarg

1. Postępowanie wyjaśniające prowadzi Dyrektor Żłobka, a w razie potrzeby – we współpracy z Dyrektorem Poznańskiego Zespołu Żłobków, które może obejmować:
 1. rozmowy z osobami, których dotyczy skarga,
 2. analizę dokumentacji, nagrań lub notatek,

3. konsultacje z rodzicami lub personelem.
2. W uzasadnionych przypadkach powoływana jest komisja wyjaśniająca.
3. Skargi rozpatruje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich wpływu.

§9

Odpowiedź na skargę

1. Odpowiedź na skargę przekazuje się pisemnie.
2. Odpowiedź zawiera:
 - 1) informację o sposobie rozpatrzenia skargi,
 - 2) uzasadnienie,
 - 3) opis podjętych działań lub środków naprawczych,
 - 4) pouczenie o możliwości wniesienia odwołania.

§10

Poufność i ochrona danych

1. Dane osób składających skargi są przetwarzane zgodnie z przepisami RODO i ustawą o ochronie danych osobowych.
2. Poznański Zespół Żłobków gwarantuje zachowanie poufności informacji dotyczących skargi i osób zaangażowanych w postępowanie.
3. Złożenie skargi nie może powodować żadnych negatywnych konsekwencji dla dziecka lub jego rodziny.

§11

Postanowienia końcowe

1. Procedura obowiązuje wszystkich pracowników żłobka.
2. Informacja o możliwości składania skarg jest dostępna:
 - 1) na tablicy ogłoszeń w placówce,
 - 2) na stronie internetowej Poznańskiego Zespołu Żłobków,
 - 3) w aplikacji 4Parents.

Dyrektorka
Poznańskiego Zespołu Żłobków
Sylvia Kozłowska

