

Procedura działań w przypadku skarg w związku z podejrzeniem krzywdzenia dzieci przez pracowników żłobka zgłaszanych przez rodziców/prawnych opiekunów w Żłobku Miejskim Motylkowy Świat

1. Opracowana procedura nie dotyczy skarg składanych w formie ustnej. Rodzic lub prawny opiekun zwany dalej rodzicem jest informowany, że ustna skarga nie jest podstawą wszczęcia procedury i nie będzie rozpatrywana.
2. Procedura jest stosowana, gdy skarga złożona przez rodziców ma formę pisemną.
 - 2.1. Zgodnie z KPA obowiązuje jednomiesięczny termin udzielenia odpowiedzi, a gdy sprawa jest bardziej skomplikowana, pisemnie informuje się rodziców, że termin ulega wydłużeniu.
3. Po otrzymaniu pisemnej skargi zostaje uruchomiona procedura, której celem jest wyjaśnienia zdarzenia.
 - 3.1. O wszczęciu procedury należy poinformować rodzica.
4. Po otrzymaniu pisemnej skargi w żłobku odbywa się spotkanie Dyrektora, kierownika, psychologa i opiekunów sprawujących opiekę nad dzieckiem w danej grupie dziecięcej. Na prośbę Dyrektora żłobka w spotkaniu może wziąć udział np. pracownik socjalny, pracownik poradni psychologiczno-pedagogicznej.
 - 4.1. Spotkanie ma na celu omówienie sytuacji dziecka i zasadności skargi oraz wypracowanie sposobu postępowania w tym konkretnym przypadku. Sporządza się protokół ze spotkania.

4.2. Po uzgodnieniu wspólnego stanowiska w sprawie skargi i dokonanej ocenie zasadności skargi i strategii postępowania, Dyrektor żłobka ustala dogodny dla obu stron termin spotkania z rodzicem celem wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

5. W spotkaniu powinny uczestniczyć strony: rodzice dziecka a ze strony placówki Dyrektor żłobka i psycholog pracujący w żłobku, a w razie potrzeby inna osoba.

5.2 Podczas spotkania należy zaproponować rodzicom konsultację w niezależnej poradni psychologiczno-pedagogicznej, u lekarza, bądź w innej instytucji. Ten punkt procedury ma na celu zdiagnozowanie zgłaszanego problemu przez bezstronnego specjalistę. Ze spotkania sporządza się protokół, który podpisują uczestnicy. W protokole powinny znaleźć się ustalenia o konieczności pisemnego poinformowania żłobka o wynikach ekspertyz, badań, opinii itp. W przypadku braku informacji zwrotnej o działaniach rodziców w tej sprawie, sprawa traktowana jest za zamkniętą, o czym żłobek informuje pisemnie rodziców.

5.3 W przypadku stwierdzenia zasadności skargi Dyrektor żłobka informuje odpowiednie organy wymiaru sprawiedliwości. Wobec pracownika podejmuje się kroki zgodne z Kodeksem Pracy.

5.4 W przypadku stwierdzenia niezasadności skargi sporządzana jest pisemna odpowiedź dla rodziców dziecka o zakończeniu postępowania.

6. Jeżeli w toku wyjaśniania skargi Dyrektor ma podstawy podejrzewać, że skarga jest związana z zaniedbaniem lub krzywdzeniem dziecka w domu informuje odpowiednie organy wymiaru sprawiedliwości.