



Na podlagi 7. člena Uredbe o upravnem poslovanju (Ur. L. RS, št.: 20/05, 30/06, 86/06, 32/07, 63/07, 115/07, 31/08) in v skladu z zahtevami projekta "Kakovost za prihodnost vzgoje in izobraževanja, je ravnateljica vrtca sprejela Pravila obravnavanja pritožb strank.

PRAVILA OBRAVNAVANJA PRITOŽB STRANK V VRTCU KURIRČEK LOGATEC

1. Opredelitev pojma »pritožba«

- Pritožba je sporočilo stranke o nestrinjanju z načinom dela v vrtcu ali s postopkom obravnave, ki ga stranka poda v pisni ali ustni obliki

2. Zbiranje pritožb

- Stranka lahko poda pritožbo ustno na zapisnik (delavec vrtca je dolžan ob prejetju ustne pritožbe napisati zapisnik in ga posredovati vodstvu).
- Stranka se lahko pritožbi pisno osebno, po pošti, po e-pošti
- Pritožbe lahko stranke vpisujejo v knjigo pritožb in pohval, ki so staršem vedno dostopni
- Stranke so o knjigi pripomb in pohval obveščeni preko oglasnih desk

3. Spremljanje pritožb

- Ravnatelj vrtca pooblasti delavca vrtca, da enkrat mesečno pregleda knjigo pripomb in pohval vsebino posreduje vodstvu vrtca
- Vsaka pritožba se ob dostavi na upravo evedintira z datumom prejetja in zaporedno evidenčno številko
- Pritožbe se nato posreduje ravnatelju, ki odloči o nadaljnjih postopkih skladno s temi pravili in Zakonom o splošnem upravnem postopku – ZUP

4. Obravnavanje pritožb

- Stranka se mora najprej s pritožbo obrniti na osebo, na katero se pritožba nanaša. Če se stranka pritoži najprej ravnatelju, pritožba pa se nanaša na delavca vrtca, ravnatelj delavca o pritožbi obvesti in z njim opravi razgovor, stranko pa napoti na pogovor z delavcem, na katerega se pritožba nanaša.
- Če stranka po pogovoru z delavcem ni zadovoljna, ravnatelj organizira skupno obravnavo, na kateri je prisotna stranka, ki se je pritožila, delavec, na katerega se pritožba nanaša in ravnatelj oz. druga, od njega pooblaščen oseba. Na obravnavi se piše zapisnik.
- Če stranka z dogovorom oz. rešivijo problema še vedno ni zadovoljna, se ravnatelj o vsebini pritožbe posvetuje z Zavodom RS za šolstvo ali z Ministrstvom RS za šolstvo in šport ali povabi svetovalca iz Zavoda RS za šolstvo za posrednika pri reševanju spora ali se posvetuje z ustanoviteljem vrtca.
- Če stranka z odgovorom oz. rešitvijo še vedno ni zadovoljna, se pritožba posreduje v obravnavo Svetu zavoda.
- Če se stranka pritoži neposredno na Svet zavoda, jo mora ta organ tudi obravnavati. Ta lahko odloči, da zadevo odstopi najprej v obravnavo prvo stopenjskemu organu (ravnatelju), če ta predhodno o zadevi še ni odločal.

- Svet zavoda na svoji seji obravnava pritožbo stranke in s sklepom obvesti stranko o odločitvi

5. Odgovarjanje na pritožbe

- Kadar se stranka pritoži in zahteva odgovor, se ravnatelj o zadevi posvetuje z vpletenimi delavci oz. pristojno institucijo in v petnajstih dneh stranki posreduje pisni ali ustni odgovor, v katerem navede postopek reševanja pritožbe (napotitev stranke na pogovor z delavcem, določitev datuma za skupni sestanek, posvetovanje z ustanoviteljem, pristojnim Ministrstvom, Zavodom za šolstvo ipd.)
- Kadar je zadeva posredovana v obravnavo Svetu zavoda, ta na svoji seji pritožbo obravnava in s sklepom obvesti stranko o odločitvi, v pravnem pouku pa se navede možnost pritožbe na pristojnem inšpektoratu oz. upravnem sodišču vključno z zakonsko določenimi roki.

6. Reševanje pritožbe na ravni oddelka

- Štrokovni delavec poizve, ali je izrečena težava mišljena kot pripomba ali kot pritožba.
- Če je pripomba, jo strokovni delavec vzame na znanje in poizkuša zadeve urediti v skladu s strankinimi pričakovanji vendar le, če je to realno, uresničljivo in skladno s strokovno avtonomijo vrtca ter otrokovimi pravicami.
- Kadar gre za pritožbo, jo je oseba, ki je pritožbo prejela (v ustni ali pisni obliki), dolžna na kratko zabeležiti v za to pripravljen obrazec. Zabeležko podpišeta tisti ki je vsebino pritožbe zapisal in pritožnik.
- Tisti, ki je pritožbo zabeležil mora poskrbeti, da zabeležko prejme oseba, na katero se pritožba nanaša.
- Oseba, nad katero se je stranka pritožila, mora pritožbo pričeti reševati na način, kot to zahteva narava pritožbe (organizira pogovor s pritožnikom / skliče timski sestanek / se pogovori z drugim osebjem / spremeni navade ali postopke pri svojem delu / preveri v LDN-ju, Poslovniku ali drugem veljavnem dokumentu / se pogovori z ravnateljem).
- Postopke reševanja po korakih in končno rešitev pritožbe vpiše v obrazec reševanja pritožb.
- Tako izpolnjen obrazec skupaj s prilogami (morebitni zapisniki obravnav) odda ravnateljici.

7. Vodenje evidence pritožb

- Vsako pritožbo se vodi v evidenci pritožb
- V primeru ustne pritožbe, se evidenci priloži izpolnjen obrazec, v primeru pisne pritožbe pa poleg izpolnjenega obrazca tudi vso pisno dokumentacijo
- Evidenco pritožb vodi ravnatelj vrtca
- Pritožbe se hranijo še pet let po obravnavi oz. po zaključku zadeve

Številka: 466
Datum: 4. 3. 2014

Ravnateljica:
Frida Rupnik

Pravila so bila objavljena na oglasnih deskah Vrtca Kurirček Logatec dne 13. 12. 2010 in pričnejo veljati s 1. 1. 2011.

Pravila so bila dopolnjena dne 28. 1. 2014 na Aktivu za kakovost, objavljena na internih oglasnih deskah zavoda dne 4. 3. 2014 in stopijo v veljavo z dne 11. 3. 2014

Priloga:

- Obrazec za obravnavanje pritožb strank