



Lesní mateřská škola Mariánka

Viničné Šumice 137

664 06

IČO: 06107591

Pravidla pro vyřizování stížností a zpětné vazby

Účinnost od 1. září 2017

Schváleno ředitelkou školy: 20. srpna 2017

Pokud máte pocit, že něco není tak, jak by mělo, sdělte nám to. Dáváme přednost osobní komunikaci a okamžitému řešení problémů. O problémech s námi otevřeně mluvte, je to pro nás cenné a důležité. Velmi důležitý je pro nás i váš názor na to, jak byla vaše stížnost/ zpětná vazba zpracována. Nebojte se proto s námi otevřeně o problémech komunikovat.

Stížnost dítěte:

Stížnosti dětí pedagogové neberou na lehkou váhu a je jim věnována dostatečná pozornost. Konkrétní stížnosti se řeší podle potřeby buď ve vztahu pedagog a dítě, nebo pedagog, dítě a dětský kolektiv. A to buď okamžitě, nebo v komunitním kruhu. Pedagog vždy vytváří pro dítě bezpečný prostor pro to, aby svou stížnost mohlo vznést, aby jeho problém byl v co nejbližším možném čase řešen a vyřešen a aby nedošlo k jeho psychické újmě. Podle povahy stížnosti pedagog informuje i ostatním členy pedagogického týmu buď osobně během služby, nebo na pravidelných pedagogických poradách. Pedagogický tým (ve spolupráci s rodiči dítěte) se na problém dívá komplexně a snaží se společně vytvořit co nejlepší podmínky k tomu, aby dítě danou situaci provedl bezpečně. Pedagog uvědomí rodiče a podle potřeby s nimi o problému komunikuje.

Stížnost rodiče:

Rodič stížnost podává ústně nebo písemně pedagogům, zástupkyni nebo ředitelce. Preferujeme osobní komunikaci a okamžité sdělení a řešení problémů. S kým komunikovat a kdy: V pracovní době - všední dny 8:00-17:00

Rodič a pedagog:

při ranním nebo odpoledním předávání dítěte, 1x za půl roku na hovorových hodinách, či na předem domluvené schůzce s pedagogem kdykoliv během školního roku. Akutní problémy je možné řešit i telefonicky.

Rodič a zástupkyně:

osobně při předávání dětí,

telefonicky: 604 536 796

e-mail: koordinator@lesnimarianka.cz

Zástupkyně stížnost dle její povahy řeší s ředitelkou a pedagogickým týmem ve lhůtě do 14 dní.

Rodič a ředitelka:

telefonicky: 777 145 343

e-mail: klara.krchnava@lesnimarianka.cz

Prosíme rodiče, aby respektovali osobní čas a víkendy členů týmu LMŠ.

Rodič a dětský kolektiv:

Prosíme rodiče, aby nebyli lhostejní k tomu, co se v dětském kolektivu děje. Stížnosti vlastních dětí rodiče řeší s pedagogem, nikdy ne s dětským kolektivem sami.

Nedoporučujeme ani řešení konfliktu s dítětem a jeho rodičem. Je důležité řešit dětské konflikty a interpersonální vztahy v dětském kolektivu aktuálně, v bezpečném prostředí a tak, aby nedošlo k psychické újmě. Pedagog stížnost rodiče a dítěte sdělí týmu a postupuje podle pravidel v odstavci Stížnosti dětí. Klademe důraz na otevřenou komunikaci rodiče s pedagogem, proto o stížnosti dítěte mluvíme s rodičem pravidelně a nabízíme možnost domluvit si s pedagogem schůzku kdykoliv během školního roku.

Stížnost veřejnosti:

Stížnosti veřejnosti řeší ředitelka školy.