

Přátelé,

níže najdete oficiální směrnice ke zpětné vazbě a stížnostem, ale pojďme si to nejprve říct normálně:

Zajímá nás, jak to vidíte. Zajímá nás, co si myslíte. Zajímá nás, jak se u nás cítíte.

Potřebujeme vaši zpětnou vazbu a někdy se bohužel nepohneme bez postěžování si. Každý máme výhody i nevýhody svého úhlu pohledu, jsme zasetí ve svých kolejích a máme různé nápady. Jen pokud se spolu budeme otevřeně a konstruktivně bavit, můžeme dělat dobrá rozhodnutí pro vaše děti.

Když vás něco napadne, nebo tíží, nebo vám něco takového řekne vaše dítě neváhejte si nás zastavit při předávání, nebo si říct o osobní schůzku, kde to spolu probereme pořádně a v klidu.

Prosím vyvarujte se jakékoli přímé intervence mezi dětmi a věřte nám, že se budeme snažit brát situaci vážně, ale také ji řešit s potřebným kontextem a bez zbytečného zatížení kolektivu. Ze stejných důvodů vás také vyzýváme, abyste raději (zejména při sporech a potížích dětí) neřešili kauzy přímo s rodiči ostatních dětí, ale do takových trablů nás přizvali.

No a když to bude vážný, nebo nebudete spokojeni s tím, jak na vaše podněty reagujeme, můžete podat formální stížnost, kterou podrobně probereme a písemně vás spravíme o výsledcích svého jednání, přijatých opatřeních a doporučeních.

I nad takovou stížností se s vámi ale raději osobně sejdem a probereme to jako lidi, ne jako úředníci.

Tak ať nám v tom všem pomáhá Srdíčkovej zákon,
Strejdové a Tety z Rybičky.



Vnitřní směrnice č.4/2025:

Směrnice pro vyřizování stížností a získávání zpětné vazby

Chapadlo Brno z. s.

se sídlem v Brně; Královopolská 74/810, Brno

IČ: 01964399

přijímá tuto směrnici:

Článek 1

Zpětná vazba

Spolek Chapadlo Brno z.s. jakožto zřizovatel ukládá lesnímu klubu Rybička povinnost aktivně získávat zpětnou vazbu na svoji činnost a to od: dětí, rodičů i pedagogů/průvodců, a přijímat zpětnou vazbu od dotčených třetích osob. Získanou zpětnou vazbu má povinnost vyhodnocovat v souvislosti s platnými vnitřními dokumenty a adekvátně přizpůsobovat svoji praxi.

1. Od dětí

Od dětí získávají pedagogové a průvodci zpětnou vazbu zejména neformálně na základě přátelského vztahu. Organizovaně pak při ranním kruhu a při reflexi po provedených strukturovaných programech.

Pedagogové a průvodci záměrně sledují vztahy dětí, jejich vzájemnou interakci a zejména změny v chování, které by mohly indikovat obtíže.

2. Od rodičů

Získávání zpětné vazby od rodičů je klíčové pro adekvátní individualizaci přístupu i hodnocení celkového vývoje svěřených dětí a činnosti klubu. Děje se zejména:

- Neformálně - během přijímání a předávání dětí, na slavnostech, brigádách apod.
- Na třídních schůzkách - "nultý den" nepovinné konzultační setkání
- Na osobní schůzce s rodiči - alespoň jednou za rok
- Prostřednictvím ročního otazníku - volitelně anonymní online formulář hodnotící víceúrovňově činnost lesního klubu

3. Od pedagogů a průvodců

Zpětná vazba pedagogických pracovníků je zásadní pro autoevaluační činnost klubu, pro hodnocení naplňování vzdělávacího programu klubu, a pro kontrolu naplňování cílů a účelu spolku. Získává a zpracovává ji koordinátor ve spolupráci s Výkonnou radou zřizujícího spolku:

- Neformálně - během spolupráce a při společné reflexi dne s kolegy, na školkových akcích a mimoškolkových setkáních pedagogů
- Vyčleněním dostatečného prostoru na pravidelných pedagogických poradách a setkáních klíčových pracovníků
- Pomocí online dotazníků zaměstnanců - nejméně jednou ročně

Osoba přijímající zpětnou vazbu je povinna nebrat tuto na lehkou váhu, zapojit do jejího hodnocení další kolegy a dle tématu, či závažnosti projednat s pedagogickým garantem, koordinátorem, nebo na poradě pedagogů, případně klíčových pracovníků.

V případě, kdy má zpětná vazba formu, či obsahový charakter stížnosti je přijímající osoba povina jednat dle článku 2 této směrnice.

Zpětné vazbě se zaměstnanci spolku vždy pokouší vycházet vstříc. Nicméně přijetí a hodnocení zpětné vazby nevyplývá povinnost vyjít této vstříc zvláště jeli v rozporu se zájmy dítěte, zájmy kolektivu, pedagogickými cíli a vnitřními dokumenty lesního klubu i zřizujícího spolku.

K zpětné vazbě a jejímu vyhodnocování zajišťuje koordinátor adekvátní záznamy; zápisy z pedagogických porad, dokument hodnocení zpětné vazby rodičů (zejména online dotazník), autoevaluační dokument klubu apod.

Článek 2

Vyřizování stížností

Spolek Chapadlo Brno z.s. jakožto zřizovatel ukládá lesnímu klubu Rybička povinnost stížnosti týkající se jeho činnosti přijímat a s pečlivostí projednávat v kontextu hodnot spolku, vnitřních dokumentů i platných právních předpisů. V odůvodněných případech má být stížnostem vycházeno vstříc. Na stížnosti je lesní klub Rybička, nebo zřizující spolek povinen odpovědět a to nejméně takovou formou v níž byla přijata:

1. Neformální stížnost

Neformální stížnosti jsou mezní situací zpětné vazby, které svou formou nebo obsahem vybízí k aktivnímu řešení nebo adresují závažné téma (obvykle negativně).

Příjemci zpětné vazby jsou povinni rozlišovat tyto případy, zjišťovat jejich okolnosti, postoje a přání stěžovatele a tyto pak projednat ve vhodném širším fóru, z něhož vyplyne konkrétní reakce na danou stížnost, ve vhodném případě i zápis (resp. součást zápisu jednání daného orgánu) jakožto závazný dokument.

Neformální stížnosti jsou přijímány od rodičů i dětí, ale také zaměstnanců a dotčených třetích osob a má s nimi být nakládáno se stejnou vážností.

2. Formální stížnost

Jako formální stížnost se chápe ta, která je takto stěžovatelem podávána, nebo si svou závažností vyžaduje, či zasluhuje formální projednání a odpověď.

Formální stížnost může být podána ústně nebo písemně pedagogům, koordinátorovi, nebo zástupci zřizovatele. Preferujeme osobní komunikaci, okamžitá sdělení a řešení problémů, ale chápeme, že jsou věci, které potřebují svůj čas a pečlivost.

Formální stížnost nevyřizuje příjemce sám, ale vždy ji projednává vhodné fórum, nebo orgán žádaný stěžovatelem (pedagogická rada, klíčoví zaměstnanci, nebo výkonná rada zřizovatele). K takovému jednání může být přizván i stěžovatel.

Podáním písemné formální stížnosti dle tohoto předpisu se stěžovatel zavazuje k součinnosti na jejím řešení. S předběžnými výsledkem vnitřního jednání a hodnocením stížnosti má být stěžovatel seznámen na osobním setkání, tyto s ním mají být diskutovány zástupcem jednajícího orgánu. Je-li takový postup možný, má být závazná odpověď na stížnost formulována až poté.

Z přijetí formální stížnosti nevyplývá povinnost vyjít této vstříc zvláště není-li dostatečně odůvodněná, nebo jeli v rozporu se zájmy dítěte, zájmy kolektivu, pedagogickými cíli, vnitřními dokumenty a hodnotami lesního klubu nebo zřizujícího spolku, nebo nejsou-li podloženy právním předpisem nebo jsou-li s aplikovatelným právním předpisem v rozporu.

Formální stížnost má být vyřízena bezodkladně. Odpověď má písemnou formu, nedojde-li na společném jednání k oboustranné shodě no tom, že formální odpověď ani jedna strana nepožaduje. Formální odpověď má být stěžovateli doručena nejpozději do 60 dnů ode dne podání stížnosti.

3. Jak stížnost podat

- a) Osobně při předávání a přijímání dítěte, na vyžádaném setkání
- b) Písemně - elektronicky na email:

rybička.info@gmail.com (koordinátor a rada klíčových pracovníků)

chapadlobrno@gmail.com (výkonná rada zřizujícího spolku)

Článek 3

Stížnosti a zpětná vazba zahrnující další dítě

Dle provozního řádu, s nímž rodiče vyslovili souhlas podpisem Smlouvy o poskytnutí výchovně vzdělávacího programu, neřeší spory mezi dětmi, jejich vzájemné stížnosti, ani stížnosti adresované na rodiče dalšího dítěte rodič sám vlastní intervencí. V těchto případech postupuje vždy obdobně jako v případech ostatních stížností a zpětné vazby.

Spolek Chapadlo Brno z.s. jakožto zřizovatel ukládá lesnímu klubu Rybička povinnost takové stížnosti a zpětnou vazbu projednávat obzvláště pečlivě; vyslechnout stěžovatele, zohlednit hodnocení a pohledy všech zúčastněných stran, situaci zařadit do vztahového a pedagogického kontextu, k hodnocení přizvat více pedagogů a vždy směřovat k takovému řešení, které bude co nejvíce uspokojivé a prospěšné pro každou zúčastněnou stranu.

Tato vnitřní směrnice byla schválena Výkonnou radou Chapadlo Brno z.s. dne 18.12.2025 a stejným dnem nabývá účinnosti s platností do odvolání.

Za Výkonnou radu:

.....
(Mgr. David Kubiček)