

Pravidla

Pravidla služby jsou pro zájemce o službu a její uživatele závazná. Pokud je nedodržují, jsou sankcionováni (viz část Sankce). Ve specifikovaných případech s nimi může být ukončena spolupráce.

Prostory klubu = rozumí se celá budova, počínaje vstupními dveřmi.

1. Vstup na klub pod vlivem návykových látek

- Nekuř před vstupem do budovy.
- Nevnášej do ní jakákoli návykové látky.
- Nevstupuj na klub pod jejich vlivem.
- Nekšeftuj s těmito látkami.
- Nemanipuluj s drogou a neužívej v prostorách klubu.
- Návykovými látkami se myslí lehké a tvrdé drogy. Lehkými drogami se myslí i cigarety a alkohol. Zákaz se týká také manipulace s pomůckami určenými ke konzumaci drog (skleněnka, zapalovač, elektronická cigareta, vaporizér, injekční stříkačka aj).

2. Ničení vybavení klubu

- Nepoškožuj klub, jeho prostory a ani budovu, ve které klub sídlí (zevnitř ani zvenku).
- Nepoškožuj vybavení, které máme na klubu.
- Pokud přijedeš do klubu na kole a chceš si ho někde zaparkovat, řekni pracovníkovi a on ti ho uzamkne na dvoře.
- Neopírej kolo o zdi budovy ani venku před budovou.
- Pokud budeš při ničení prostor budovy, klubu nebo vybavení klubu přistižen, budeš muset škodu nahradit nebo odpracovat.

3. Špatný zdravotní stav uživatele

- Pokud jsi nemocný, vylež se raději doma. Hrozí riziko nákazy pracovníků a ostatních uživatelů.

4. Erotika – sexuální obtěžování, zákaz obnažování, zákaz vstupu v nevhodném oděvu

- Nikoho sexuálně neobtěžuj a ani neměj nemístné narážky.
- Platí i zákaz veškerých sexuálních aktivit (od hlazení přes líbání až po ...).
- Na klubu platí zákaz veškeré pornografie (tištěné i digitální).
- Zákaz vstupu na klub v nedostatečném oblečení a zákaz obnažování se na klubu (např. se svlečeným tričkem, s výrazně odhaleným výstřihem či zadnicí apod.).

5. Manipulace s nebezpečnými předměty – zbraně

- Zákaz manipulace s ohněm.
- Zákaz vnášení zbraní a manipulace s nimi. Tyto věci ti můžeme během pobytu na klubu uschovat.

6. Obecná pravidla pro chování v budově

- Při vstupu i odchodu z budovy zavírej dveře.
- Na chodbě nekřič, nepouštěj si hudbu.
- Zbytečně se na chodbě a jinde v budově nezdržuj (ani před otevírací dobou klubu).
- Před otevírací dobou můžeš v tichosti čekat před klubem nejvíce 15 minut.
- Dveře do klubu otevírej pomalu a klidně, protože nikdy nevíš, kdo za nimi může stát.
- V prostorách klubu neplivej.
- Spotřebiče smíš do zásuvek zapojovat jen se souhlasem pracovníka.
- V prostorách klubu platí pro uživatele přísný zákaz otevírání oken. Pro otevření nebo zavření okna popros vždy pracovníka.
- Respektuj ostatní uživatele služby a její pracovníky. Pracovník má vždy poslední slovo a jsi povinen jej respektovat.
- V prostorách klubu platí zákaz odnášení věcí, které ti nepatří. A i pokus o krádež se trestá.
- V prostorách klubu platí zákaz jakýchkoliv domácích mazlíčků.

7. Agrese – slovní i fyzická, šikana, rasismus, nadávky

- V prostorách klubu platí zákaz veškeré slovní i fyzické agrese, včetně jejich náznaků.
- Zákaz platí i pro projevy diskriminace, šikany a rasismu.
- Zákaz se týká i vyhrůžek, zastrašování a nadávání.

8. Narušování atmosféry klubu - provokování, urážky, zesměšňování

- V prostorách klubu se chceme všichni cítit dobře. Proto ten, kdo bude někoho urážet, provokovat či zesměšňovat, může být vykázan z klubu.

9. Zákaz hazardních her a online sázení

- Zákaz se týká jak počítače, tabletu, tak mobilního telefonu.

10. Ochrana soukromí uživatelů a pracovníků

- V prostorách klubu platí zákaz pořizování záznamů (fotografií, nahrávek) bez svolení toho, koho chceš vyfotit nebo nahrát. Týká se to jak uživatelů, tak i pracovníků. Pokud chceš někoho nahrát či vyfotit, vždy jen s jeho svolením.

- V prostorách klubu platí zákaz zneužívání osobních údajů uživatelů a pracovníků (např. někdo se zapomene odhlásit z Facebooku, nově přichází jej odhlásí).

11. Hlučné chování

- Vyvaruj se v prostorách klubu příliš hlučného chování.

Specifická pravidla pro užívání vybavení klubu

PC Pravidla

- Během dne můžeš využít pouze jeden počítač, a to maximálně 2x po 30 minutách s 30 minutovou přestávkou.
- Nezapomeň se na začátku zapsat do zápisového archu vedle PC, a to včetně časového intervalu.
- Nepřetahuj určenou dobu (30 minut), kterou na PC můžeš být a taktéž se nesnaž zfalšovat zápis do archu vedle PC.
- V případě, že na PC děláš něco do školy nebo si vyřizuješ důležité osobní záležitosti (např. práce, bydlení), nejsi omezen časem a nemusíš se zapsat. Musíš o tom však říci pracovníkovi.
- Od pracovníka služby si můžeš půjčit sluchátka.
- Během doby užívání počítače je zakázáno hrát hazardní a brutální hry, navštěvovat stránky s erotickou a extremistickou tematikou.
- Pokud chceš k PC něco připojit, něco do něj nainstalovat či stáhnout, zeptej se nejprve pracovníka.
- V prostorách klubu platí zákaz zneužívání osobních údajů uživatelů a pracovníků (např. někdo se zapomene odhlásit z Facebooku, nově přichází jej odhlásí).
- Nedívej se ostatním uživatelům přes rameno, pokud jsou na počítači.

Playstation pravidla

- Během dne můžeš strávit na PS maximálně jednu hodinu.
- Pokud si chceš přinést vlastní hru, můžeš, ale její obsah/charakter konzultuj s pracovníkem.

Boxovací pytel

- Boxuj pouze v rukavicích, které ti zapůjčí pracovník (v žádných jiných!!!).
- Do pytle můžeš i kopat, ale pouze bez bot.
- Buď ohleduplný a udělej si pro boxování prostor. Neomezuj svým tréninkem ostatní.

- V žádném případě se nestrefuj do boxovacího pytle cizími předměty. Mohlo by dojít k poškození pytle.
- Nepřípustný je sparing a rvaní se s ostatními.
- Pytel nenadhazuj, nezvedej, nesundávej a ani se na něj nezavěšuj.
- Před boxováním si sundej z rukou šperky.

Elektronický terč

- Elektronický terč zapojuje vždy pracovník.
- Při hraní užívej přiměřenou sílu, aby nedocházelo k poničení elektronického terče šipek.
- Dávej pozor, jak a kam šipku házíš, aby nikomu neublížila.
- Neházej na terč ani z velké vzdálenosti, ani z nevhodného úhlu.

Stolní fotbal

- Nehraj příliš agresivně, aby nedošlo k poškození fotbalu.
- Nevystřeluj míček mimo herní plochu fotbalu, aby nedošlo ke zranění někoho v klubu či k poškození okolního vybavení.
- Obě tyto pravidla slouží také k ochraně zdraví tvého i tvých spoluhráčů.
- Nezasahuj během hry rukou do hřiště a nesnaž se zastavit hráče ani míč rukou.
- Pro hru používej jenom míček, který ti půjčí pracovník.
- Fotbal nezvedej! Když se ti zastaví míček, foukni do něj nebo ho popostrč rukou.
- Na táhlech se nenadzvedávej - nejsou to bradla.

Hudební nástroje

- Půjčíš-li si hudební nástroj, neblbni a chovej se k němu zodpovědně; tj. tak, abys nástroj nepoškodil.

Sankce

- **Napomenutí**

Za běžná, ojedinělá nebo málo závažná porušení pravidel udělujeme napomenutí. Má slovní formu. Napomenutí má charakter výstrahy a při dalším porušování pravidel může být následováno tvrdší sankcí. Jedná se např. o vulgární vyjadřování.

- **Zákaz využívání vybavení klubu**

Pokud porušíš pravidla spojená s využíváním vybavení klubu (zejména PC, PS, šipky, boxovací pytel atd.) můžeš získat STOPku na jejich využívání.

- **Odpracování škody**

Když porušíš pravidla tím, že zničíš práci jiných, vybavení zařízení, přičemž lze škodu vlastní prací napravit (vyčištění, slepení) může ti být udělena tato sankce. Např. opraviš nástěnku, kterou si předtím poničil.

- **Zaplacení škody**

Porušíš-li pravidla tím, že úmyslně nebo chováním v rozporu s pokyny pracovníků poškodíš či zničíš vybavení zařízení, prostory zařízení nebo budovu, ve které zařízení sídlí, můžeš být vyzván k úhradě škody. Pokud škodu neuhradíš, může ti být odepřena možnost vstupu do klubu. Když např. úmyslně poškodíš boxovací pytel.

Pokud vznikne škoda mezi uživateli služby (např. jeden uživatel druhému zničí telefon), služba nemá prostředky, jak náhradu škody vymáhat. Pracovník služby se pokusí řídit mezi uživateli dohodu o náhradě škody či pomůže poškozené straně situaci řešit (např. pokud se jedná o škodu velkou - přivolání Policie ČR). Přednostně však platí doporučení - uložit si cennosti u pracovníka služby při vstupu do klubu.

- **Zákaz vstupu do prostor klubu**

Při opakovaném či hrubém porušení pravidel přichází sankce v podobě zákazu vstupu do prostor klubu v rozmezí vykazání na jeden den do maximální výše šesti měsíců. Délka sankce je závislá na závažnosti porušení pravidel, předchozímu chování ve službě a uvážení pracovníka. **Během zákazu vstupu do prostor služby může uživatel službu využít prostřednictvím telefonu, emailu či Facebooku.**

Při opakovaném hrubém porušení pravidel může být uživateli vypovězena smlouva o poskytování sociální služby.

- **Předání policii**

Je-li Tvoje chování na klubu trestným činem, nebo nemůže-li udělení sankce dostatečně zajistit ochranu práv uživatelů na klubu, může být porušeno Tvoje právo na bezpečný prostor a anonymitu přivoláním policie.

Specifická pravidla – pravidla chování na akcích

- **Pravidla pro akce mimo klub**

Jedou jen ti uživatelé služby, kteří nám přinesou podepsanou návratku, a to do termínu, který máš na letáčku.

Ti, co nemají ještě 18, musí mít návratku podepsanou od zákonného zástupce

Vždycky měj s sebou KARTIČKU POJIŠŤOVNY, bez ní tě na akci nevezmeme.

Na místo srazu přijď za každého počasí. Pokud bude pršet, tak se rozhodneme, zda zůstaneme na klubu nebo se pojedeme na akci. V případě, že víme v dostatečném předstihu, že se akce z důvodu počasí neuskuteční, dáme ti to včas vědět prostřednictvím facebookového profilu klubu.

Na akci platí stejná pravidla, jako máme na klubu (např. nekouří se, nemluvíme sprostě, nikomu neublížíme atd.).

Chovej se normálně, žádné "výbrky". Tak se nám nechce Vás neustále okřikovat. Za tři upozornění na tvé chování další akci vynecháváš.

Vždy si sebou vezmi svačinu a pití, ať nám neumřeš hladu a žízní.

U akcí, které se konají v prostorách klubu, platí stejná pravidla jako pro běžný provoz klubu.

Pro všechna uvedená pravidla platí, že poslední slovo má vždy pracovník!

Pokyny pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností pro klienta

V případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- službukonajícího zaměstnance
- schránky důvěry

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- vedoucího zařízení

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- Ředitele Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele:

- Ředitele ACHO Olomouc – Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc 9, tel. 585 229 380
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc 9, tel. 587 405 411

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, email: info@helcom.cz

Pokud stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí:

- Na Poříčním právu 376/1; Praha 2, Nové Město; 128 01 Praha 28

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

Písemně: dopis, e-mail, zápisem do PC

Ústně: telefonem, verbálně přímo pracovníkovi

Anonymně: do Schránky pro anonymní stížnosti

Při podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte následovně:

- Zařízení má k dispozici PC v kanceláři služby, kam můžete prostřednictvím službukonajícího zaměstnance zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěná: před vchodem klubu.
- Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajícímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.
- Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).
- Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.
- Vedoucí zařízení zajišťuje, aby PC a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí.

- Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v PC.
- Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání stížnosti odvolacímu stupni začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolacímu stupni.
- Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do PC. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
- Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30 dnů od vyřízení stížnosti), včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
- Stížnost není přijata od klienta v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.
- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle §99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
- Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.