

# PRŮVODCE SLUŽBOU



# POSLÁNÍ

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Střelka při Farní charitě Dvůr Králové nad Labem je určeno dětem a mládeži ve věku 6 - 20 let ze Dvora Králové a okolí, kteří jsou ohroženi způsobem svého života a jsou ochotni svou situaci aktivně řešit. Cílem služby je předcházení nebo snížení sociálních a zdravotních rizik, a to radou, podporou a doprovázením v každodenních i náročných životních situacích. Služba může být poskytována anonymně a je bezplatná.

## OTVÍRACÍ DOBA

### Klubovna ve Dvoře Králové Palackého 99

pondělí	14:00 – 17:00	14.00 – 15.00
úterý	14:00 – 18:00	pomoc se školou, rozhovory
čtvrtek	14:00 – 18:00	17.00 – 18.00
pátek	14:00 – 17:00	od 13 let

### Klubovna ve Vítězné – Kocléřově 13

čtvrtek	15:00 – 18:00
---------	---------------

## ZÁSADY

- 1) aktivní přístup k životu
- 2) vztah a důvěra mezi klientem a pracovníkem
- 3) práce s pravidly klubu a využívání vzniklých situací na klubu

## KAPACITA

**Dvůr Králové** - Kapacita služby je 25 osob v jednu chvíli

**Vítězná** – Kapacita služby 20 osob v jednu chvíli.

Pokud je plná kapacita, vedoucí vyvěsí na venkovních dveřích kartičku s touto informací. Můžete zkusit přijít do klubu o něco později.

# CÍLE

## 1) Klient, který rozvinul své schopnosti a dovednosti

(klient, který dokáže plánovat svůj volný čas a trávit jej kvalitněji než dříve, objevil a rozvinul svůj talent, překonal dosavadní návyk pasivního způsobu života)

## 2) Klient, který zlepšil své sociální vztahy

(klient, který se snaží zlepšit své vztahy v rodině, mezi vrstevníky, v jiném společenském prostředí, který se snaží dodržovat pravidla, klient, který je schopen zhodnotit vzniklou konfliktní situaci, orientuje se v základních pravidlech společnosti a je schopen je dodržovat, klient, který je schopen sebehodnocení)

## 3) Klient, který obstává v běžných životních úkolech a výzvách

(klient, který postoupil do dalšího ročníku, prošel úspěšně základní školou, nastupuje na další vzdělávání, našel si práci, navázal smysluplný vztah, dokáže se vyhnout a předejít rizikovým situacím, dokáže využívat běžně dostupných zdrojů pomoci)

# CÍLOVÁ SKUPINA

Děti a mládež ze Dvora Králové a okolí ve věku 6 – 20 let, které jsou ohrožené společensky nežádoucími jevy.

Tj. např. osoby, které rizikově tráví svůj volný čas, nemohou nebo nechtějí se zapojit do běžných volnočasových aktivit, ocitají se v obtížné životní situaci, mají vztahové problémy, zažívají šikanu nebo sami šikanují, zažívají samotu, diskriminaci, konfliktní situace nebo jsou těmito situacemi ohroženi, zneužívají návykové látky, páchají trestnou činnost.

# KOHO NEPŘIJMEME

Služby NZDM Střelka nejsou určeny osobám s takovým rozsahem mentálního nebo zdravotního postižení, kterým je znemožněno pochopení a přijetí smyslu služby.

# ČINNOSTI

- **Vlastní aktivity**

např. sport, společenské hry, hudební nástroje, tvořivé činnosti, poslech hudby, tanec, trénování zpěvu, trénování na hudební nástroje, počítač.



- **Pracovně výchovné činnosti**

např. nácvik práce na zahrádce, péče o zvířata, technické práce, žehlení, šití, pečení, úklid



- **Programky**

např. hry, besedy, diskuse, workshopy, testy, výtvarné aktivity, videa, práce s časopisy, knihami, počítačem na témata návykové látky, vztahy ve škole, sebepoznávání, sexualita, zvládání emocí, vztahy s vrstevníky, péče o zdraví, hygiena, péče o dítě, kyberšikana

- **Pomoc se školou**

Např. pomoc při plnění domácích úkolů, přípravě na výuku

- **Nácvik ve společenském prostředí**

např. Nácvik chování na poště, u lékaře, ve škole - dny otevřených dveří, v bance, obchodě; návštěva DDM, skauta, sokola, divadla, výstavy, koncertu, využití nabídky akcí jiných organizací, jízda autobusem, výlet, akce klubu pro veřejnost



- **Akce**

např. zprostředkování možnosti někde vystoupit, zprostředkování brigády, trénování vystupování na veřejnosti

- **Řešení situací na klubu**

Např. řešení hádky na klubu, řešení nedorozumění s kamarády i vedoucími

- **Skupinové aktivity**

např. oslava narozenin, hry připravené vedoucími, hry na komunikaci ve skupině

- **Jednání s dalšími osobami**

Např. jednání vedoucího s učitelem, vychovatelem, kurátorem, vedoucím kroužku, rodiči

- **Doprovod**

např. na úřad, do kroužku, do školy

- **Zprostředkování kontaktu**

Např. zjištění informace o akci, doporučení školy, nějaké užitečné organizace

- **Kontaktní práce**

Např. kratší rozhovor na tvé téma, podání informace, kontakt po Fb

- **Poradenství**

Např. delší rozhovor o tom, co potřebuješ řešit, pomoc v těžké situaci



## ZÁJEMCE O SLUŽBU

Pokud chceš do klubu chodit, budeš nejprve nazýván jako zájemce. Během přibližně třech návštěv v klubu se budete s pracovníky vzájemně poznávat. Pracovníci budou zjišťovat, jestli sem vůbec můžeš chodit, zda ti klub bude užitečný, bude poznávat, co se ti daří i co se daří méně a hlavně, co potřebuješ a v čem ti budou moci být nápomocní. Seznámí tě s vnitřními pravidly. Ty zase máš možnost seznamovat se s pracovníky, něco si vyzkoušet a rozhodnout se, zda budeš do klubu chodit. Když se společně s pracovníky dohodneš, že ano, bude mezi tebou a klubem uzavřena ústní smlouva na asi 6 -12 měsíců (také do doby než ti bude více než 20 let).

## SMLOUVA

Člověk, který uzavřel s klubem Střelka smlouvu, má povinnost aktivně pracovat nad svým sjednaným cílem a dodržovat přitom vnitřní pravidla zařízení. Smlouva je ukončena

### A) **dohodou** (ústně)

s pracovníky se ústně dohodneš, že už do klubu chodit nebudeš a k tomuto dni se smlouva končí.

### B) **výpovědí ze strany klienta**

službu můžeš kdykoliv vypovědět, ústně kterémukoliv pracovníkovi, bez udání důvodu, nepočítají se SMSky, informace po FB, vzkazy po kamarádovi, k tomuto dni se smlouva končí.

### C) výpověď ze strany poskytovatele

Pracovníci Střelky ti sami ukončí smlouvu, když přestaneš spadat do cílové skupiny (např. bude ti více než 20 let); k tomuto dni se smlouva končí. Dále když se naplní tvůj cíl a nevznikne jiný (ke dni, kdy zhodnotíte starý cíl, a nový nemáš smluvený, se smlouva končí), když opakovaně porušíš pravidla klubu tj např. když nebudeš pravidelně pracovat nad svým individuálním plánem, budeš dělat v klubu nepořádek - tehdy budeš 3x napomenut, budou ti připomenuta pravidla a když to nepomůže, bude smlouva ukončena; smlouvu ti ukončí pracovníci ihned, když hrubě porušíš vnitřní pravidla klubu (např. budeš agresivní nebo velmi vulgární)

## KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

Můžeš si navrhnout svého klíčového pracovníka (jeden z vedoucích, který se ti bude zvláště věnovat). Bude tě doprovázet v plnění tvého plánu. Můžeš ho 2x do roka změnit. Právo na změnu klienta má i klíčový pracovník.



## INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Plán vyjadřuje, čeho chceš prostřednictvím chzení klubu dosáhnout. Každý, kdo chodí do Střelky, si ho má povinnost během dne plnit, a také minimálně 2x ročně s pracovníkem zhodnotit.



# PRÁVA KLIENTA

Kromě povinností má klient i svá práva:

- Právo na bezplatné využívání nabídky klubu
- Právo v rámci otvírací doby kdykoliv přijít a odejít
- Právo pobývat v klubu i bez zapojení se do aktivit
- Právo na důstojnost, svobodu myšlení, názorů a náboženského vyznání a rozhodování.
- Právo navrhnout program klubu a ovlivňovat jeho chod
- Právo si stěžovat si a odvolat se na rozhodnutí vedoucích
- Právo vzhledu do své dokumentace
- Právo zůstat v anonymitě
- Právo změnit max. 2x do roka klíčového pracovníka

# PRÁVA PRACOVNÍKA

- Právo na slušné zacházení ze strany klienta
- Právo na udělení sankce
- Právo na klidné pracovní prostředí
- Právo na změnu klienta, kterému je klíčovým pracovníkem v odůvodněném případě

# JAK LZE UPLATNIT TVÉ OPRÁVNĚNÉ ZÁJMY

prostřednictvím

- individuálního plánu (plánování služby, hodnocení individuálního plánu)
- pravidelného hodnocení kvality služby (můžeš ovlivňovat službu svými připomínkami a náměty)
- podávání stížností

# VNITŘNÍ PRAVIDLA

## HLAVNÍ PRAVIDLA

- **Dodržování smlouvy**

Při smlouvě jsme se dohodli na některých věcech, a ty mají platit. Např. na práci nad svým individuálním plánem.



- **Žádné drogy**

V klubu je zakázáno užívat návykové látky (alkohol, cigarety, jiné drogy), mít je u sebe nebo přicházet pod jejich vlivem. Pravidlo platí i pro venkovní prostor kolem klubu. Upozornění: všichni občané, včetně vedoucích, mají oznamovací povinnost (např. zneužívání návykových látek u nezletilých).



- **Žádné násilí**

V klubu vyřizujeme své záležitosti jinak než pěsti nebo jiným druhem napadení druhého člověka. Nevyvoláváme rvačky, ale ani slovní potyčky. Nenadáváme si, neprovokujeme, nenapadáme rodinu druhého člověka, neposmíváme se jiným, neponižujeme je.



- **Žádné sprostárny**

V klubu se snažíme mluvit slušně, nerozvíjíme žádné sexuální aktivity, nepoužíváme vulgární gesta. Pravidlo platí i pro počítač (FB, chat). Upozornění: všichni občané, včetně vedoucích, mají oznamovací povinnost (sexuální aktivity u nezletilých).



- **Žádné dovolování si na dospělé**

V klubu se snažíme dodržovat základní pravidla slušného chování, jako jsou pozdrav, poděkování, pomoc, úcta k druhému člověku apod. Kdo chce přicházet do klubu, musí počítat s tím, že toto chování budou vedoucí vyžadovat nejen pro sebe, ale také pro návštěvy, jiné klienty a další osoby, které se v budově pohybují.





- **Žádný nepořádek**

V klubu se chováme tak, aby také ostatním s námi bylo dobře a mohli v klidu využívat služby. K majetku Střelky se chováme tak, aby nám co nejdéle vydržel. Pokud najdeme nějaké poškození, nahlašujeme to vedoucím. Uklízíme po sobě, třídíme odpad, šetříme vodou, elektrickou.



- **Žádné lhaní**

V klubu mluvíme pravdu, nevymýšlíme si, dodržujeme slovo. Nepomlouváme ostatní, nežalujeme.



- **Žádné krádeže**

Z klubu neodnášíme žádné věci bez dovolení vedoucích. Pokud si něco chceme půjčit, zeptáme se. Upozornění: všichni občané, včetně vedoucích, mají oznamovací povinnost (trestná činnost).

- **Žádné záškoláctví**

Kdo nebyl ve škole (a je povinen, nemá řádnou omluvenku od lékaře), nemůže do klubu přijít. Upozornění: všichni občané, včetně vedoucích, mají oznamovací povinnost (záškoláctví).



- **Žádné roznášení nemocí**

Kdo je nemocný, i když byl ve škole, do klubu nebude moci přijít, aby nenakazil ostatní. Do klubu však nepustíme ani toho, kdo není zrovna psychicky v pohodě, jako ani toho, kdo trpí parazitárními potížemi.



## PRAVIDLA PRO NÁVŠTĚVY A ZÁJEMCE O SLUŽBU

- **Návštěva** je ten, kdo nechodí a nechce chodit do klubu. Může být v klubu max. 10 min., když s tím vedoucí i klienti Střelky souhlasí. Mladší sourozenci mohou být v klubu i déle (max. 3 najednou). O mladšího sourozence se musí klient starat. Návštěva se může pohybovat v prostorách klubu, pokud tím nenarušuje program. Může na trampolínu, zahrát si fotbálek, ping pong, stolní hru, ale nesmí na hudební nástroje, PC.

- **Zájemce** je ten, kdo chce do klubu chodit, ale ještě nemá smlouvu. Může si zkusit klub po celý den. Může dělat to samé, co návštěva.

## PRAVIDLA POČÍTAČŮ

- Kdo nemá zkoušky, nemůže bez přímého dohledu vedoucích využívat počítač. Zkoušky složíš tehdy, když samostatně a bez chyby zvládneš všechny zadané úkoly. Učit na zkoušky se můžeš kdykoliv, když ti to vedoucí dovolí.
- Škola má přednost
- PC jsou od 15:00 (kromě školy)
- Pokud sedíš u počítače, zodpovídáš a něj
- Chod' jen na stránky, které neznázorňují násilí, hazard, sexuální podtext
- Dopisuj si slušně a bezpečně
- Na Facebook od 13 let
- Na PC jsme nejdéle 30 min denně (neplatí pro školní přípravu)
- Nelez do složek jiných lidí
- Nestahuj hudbu ani filmy, neinstaluj programy bez dovolení vedoucích
- U PC nejíme
- Používáme sluchátka, pokud chceš hudbu pustit nahlas, dovol se vedoucího
- Tiskárnu je možné využít jen se svolením vedoucího
- Pokud dojde k porušování pravidel nebo správné péče o PC, bude ti pravděpodobně zamezen vstup na počítač, budeš opakovat zkoušky nebo při závažném porušení dostaneš stopku do celého klubu.



## PRAVIDLA HUDEBNY

- Na hudební nástroje může hrát samostatně jen ta osoba, která je s vedoucími domluvená. Rozhodně to není návštěva (kamarád nebo rodič, který tu nemá sjednanou smlouvu).
- Vždy je jedna osoba, která za pořádek v hudebně zodpovídá. Je to člověk, který má v klubu sjednanou smlouvu. Pokud neurčí vedoucí jinak, je to vždy automaticky nejstarší osoba.

- Kabely se nepřehazují a nevytahují
- Nepřipojují se vlastní nástroje.
- Nezvyšuje se hlasitost beden, ani jinak se technika nenastavuje.
- Mikrofony se nesnímají ze stojanů.
- Při hraní jsou vždy zavřené dveře a okno.
- Každá závada musí být nahlášena.
- Pokud jsi objevil závadu před začátkem hraní, nahlas ji vedoucím, protože jinak bude náhrada škody spadat na tebe.
- Basová kytara je k zapůjčení v kanceláři.
- Udržujeme po sobě pořádek (srovná židle, kabely, nástroje, vypne nástroj)
- Sankce za porušování pravidel hudební budou nejpravděpodobněji souviset s náhradou hudebních nástrojů nebo zákazem hraní, ev. vstupu do hudební nebo celého klubu.

### **PRAVIDLA PROGRÁMKŮ**

- Když tě prográmek nebaví: Nekaž to ostatním, nemusíš tu být
- Můžeš přijít s vlastním tématem, budeme rádi

### **PRAVIDLA KUCHYŇKY**

- Můžeš se napít vody z kohoutku nebo předem připraveného nápoje. Nemusíš se ptát vedoucích. Nápoj nepřipravuj sám.
- Umyj, utři a uklid' po sobě hrneček.
- Šetři vodou.
- Vaření a pečení je možné po dohodě s vedoucím. Bez dovolení vedoucích nepoužívej jiné kuchyňské náčiní
- Bezpečnost práce při vaření a pečení:  
Zvláště dávej pozor při vytahování horkého plechu z trouby (používej rukavice), na horký vzduch z trouby, když ji otevíráš, na rozpálené plotýnky, na kterých už není hrnec, při míchání těsta el. míchačem, samostatně nepouštěj elektrické přístroje, pozor na vařící se vodu v hrnci, v kuchyňce se nestrkej, pozor přikrájení nožem (ne proti dlani), každý úraz nahlas vedoucímu.
- Po práci v kuchyňce uklízí nádobí, linku i podlahu ten, kdo vařil.
- Pokud nebudeš dodržovat pravidla, nebudeš moci kuchyňku užívat.



### **PRAVIDLA NA CHODBĚ**

- Neběháme a nekřičíme na chodbě.
- Nelezeme do průchodu (tunelu)
- Pozdravíme ty, kteří přicházejí na faru, do občanské poradny a jiné návštěvy, chováme se k nim slušně.
- Dodržujeme pravidla fotbalu (nezvedáme ho za tyče, nepoužíváme jako bradla)
- Dodržujeme pravidla ping pongu (půjčujeme si páčky a míček z klubu a zase je vracíme, rozbitý míček nahlašujeme, nesedáme na stůl)

## **PRAVIDLA ZAHRADY**

- Nechodíme do garáže ani do kůlny
- Bez dovolení vedoucích neroztahujeme ani nestahujeme slunečníky
- Nelezeme na kameny jezírka, nelovíme ryby, nekrmíme je, neházíme do jezírka žádné předměty, zejména kamínky
- Pokud si půjčíme míč, kopeme jemné a nízké rány. Neničíme kytky, zeď a nehrozí překopnutí míče k sousedům nebo na ulici.
- Míč vracíme po skončení hry vedoucím.
- Pískoviště uklízí po sobě ten, kdo jej používal.
- Nepouštíme vodu ze zahradních kohoutků a hadic.
- Dodržujeme pravidla trampolíny: ptáme se, když chceme skákat, skáče jen jeden, nemáme u sebe ostré předměty, skáče bosi, skáče po vymezený čas, neděláme přemet, nejíme u skákání, netaháme za síť

## **PRAVIDLA FOTOGRAFOVÁNÍ**

Pokud nechceš být vedoucími na klubu focen, řekni to. Pokud by vedoucí navrhli nějakou tvou fotku zveřejnit (neplatí pro akce pro veřejnost), vždy se tě předem zeptají, zda s tím souhlasíš, a budou chtít písemný souhlas tvůj nebo rodičů. Souhlas můžeš také později odvolat. Ty sám nefoť a nenahrávej toho, kdo nechce a nedávej jeho fotky bez jeho souhlasu nikomu jinému, ani na internet.

## **OZNAMOVACÍ POVINNOST**

Pracovníci klubu mají tak, jak všichni občané, oznamovací povinnost, pokud se dozví o plánované krádeži, fyzickém nebo psychickém týrání dítěte apod.

Při opakovaném porušování pravidel klubu budeš 3x vedoucími napomenut.

Při hrubém porušení ti bude ihned ukončena smlouva.

- **za nedodržování smlouvy**

Pokud nebudeš dodržovat smlouvu, na které ses s pracovníky Střelky domluvil (např. nebudeš plnit svůj plán), ti budou 3x připomenuta pravidla, pak bude následovat ukončení smlouvy.

- **za porušení pravidla žádné drogy**

Za porušení pravidla (přechovávání, užívání nebo nabízení návykových látek v klubu nebo v blízkosti klubu, na akci, příchod pod jejich vlivem, ...) - zákaz vstupu na den až měsíc, při opakovaném nebo závažném přestupku, ukončení smlouvy.

- **za porušení pravidla žádné násilí**

Za porušení pravidla (ponižování druhých, vysmívání, drzé a násilné chování vůči dětem nebo dospělým)- požadování omluvy, zákaz vstupu na den až měsíc, při opakovaném nebo závažném přestupku, ukončení smlouvy.

- **za porušení pravidla žádné sprostárny**

Za porušení pravidla (sprostá a vulgární slova nebo gesta, vyzývavé a nevhodné chování, sexuální obtěžování a sexuální aktivity, sprosté nebo vyzývavé dopisování a chatování na počítači, ... ) - zákaz počítače, zákaz vstupu do klubu na den, při opakovaném nebo závažném chování až na měsíc nebo také ukončení smlouvy.

- **za porušení pravidla žádné dovolování si na dospělé**

Za porušení pravidla (drzé chování vůči dospělým, neuposlechnutí vedoucího, nedostatek úcty a slušného chování vůči druhým osobám, ... ) - požadování omluvy, zákaz vstupu na den až měsíc, při opakovaném nebo závažném porušení pravidla ukončení smlouvy.

- **za porušení pravidla žádné krádeže**

Za porušení pravidla (krádež nebo poškození majetku Střelky nebo farního úřadu,...) - vrácení předmětu nebo náhrada škody dle domluvy s vedoucím. Dokud nedojde k náhradě - zákaz vstupu do klubu, po měsíci ukončení smlouvy. Při opakovaném nebo závažném porušení pravidla - ukončení smlouvy.

- **za porušení pravidla žádný nepořádek**

Za porušení pravidla (nepořádek, který jsi způsobil a neuklidil) - odstranění tohoto nepořádku + ještě jedna úklidová práce navíc (určí vedoucí). Při chování, které obtěžuje ostatní – napomenutí, ev. výzva k opuštění klubu na chvíli nebo na stanovený čas, při vážném nebo opakovaném porušování pravidla ukončení smlouvy.

- **za porušení pravidla žádné lhaní**

Za porušení pravidla (lhaní, zamlčování, polopravdy, vymyšlení si, pomluvy o dětech i vedoucích, ... - požadování omluvy, zákaz vstupu na den až měsíc, při závažném či opakovaném porušení, zákaz vstupu do klubu.

- **za porušení pravidla žádné záškoláctví**

Za porušení pravidla (absence ve škole bez vážného důvodu) – omezení vstupu do klubu.

- **za porušení pravidla žádné roznášení nemocí**

Za porušení pravidla (přicházení do klubu s chorobou, v závažné psychické nepohodě) – omezení vstupu do klubu.

- **za porušování pravidel PC, hudebny, kuchyňky, zahrady, fotek, ...**

Většinou sankce bude souviset s tím, co jsi porušil (např. omezení vstupu na PC, když jsi porušoval pravidla PC, zákaz hraní na nástroje nebo vstupu do hudebny, když jsi porušoval její pravidla, apod. Může dojít až k ukončení smlouvy, jestliže se jedná o opakovanou nebo závažnou záležitost.

## STÍŽNOSTI



- **způsoby podávání stížností**

a) **ústně** (osobně, telefonicky)

b) **písemně** (předání do ruky kterémukoliv pracovníkovi nebo do schránky před kontaktní místností, elektronickou poštou, dopisem)

Stížnost může být i **anonymní**.

- **kdo může stížnost podat**

Pracovníci charity, klienti a veřejnost.

Veřejnost se může ke způsobu poskytování služby vyjádřit podáním stížnosti ústní (osobně kterémukoliv pracovníkovi charity) i písemně, a to poštou nebo do schránky na chodbě před kanceláří, elektronickou cestou (e-mailem) vedoucímu služby.

- **náležitosti stížnosti**

Měla by obsahovat obsah stížnosti a návrh řešení, ale řešena bude každá stížnost. Stěžovatel má právo, aby mu se stížností někdo pomohl (např. pracovník Farní charity) a může zvolit svého zástupce, informace o náležitostech stížnosti poskytne také např. Občanská poradna (Palackého 99, Dvůr Králové nad Labem)

- **komu se stížnost podává**

Stížnost lze podat kterémukoliv pracovníkovi NZDM.

Se stížností se lze také obrátit hierarchicky na níže uvedená místa, tj. např. nejdříve na pracovníka, který předává stížnost svému vedoucímu. V případě, že je stěžovatel s vyjádřením vedoucího nespokojen, může se obrátit na řed. Farní charity atd.:

**Vedoucí zařízení NZDM Střelky**

Mgr. K. Litošová 731 604 695, [strelka@charitadk.cz](mailto:strelka@charitadk.cz)

**Ředitelka Farní charity Dvůr Králové**

Mgr. Kateřina Hojná, 491 616 381, [reditel@charitadk.cz](mailto:reditel@charitadk.cz)

**Diecézní ředitel v Hradci Králové** RNDr. J. Stejskal, Velké náměstí 35, 500 01, tel. 495 063 135

Další instituce zabývající se lidskými právy:

**Krajský úřad-sociální odbor** (např. inspekce kvality), Pivovarské náměstí 1245, 500 03, Hradec Králové, telefon: **495 817 111**

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2

**Veřejný ochránce práv** (*podle zákona 349/1999 Sb. O Veřejném ochránci práv*), Údolní 39, Brno, 602 00 (tel. 542 542 888)

- **vyřizování a evidence stížností**

Stížnost bude vyřešena do 30 dnů. Pokud se její vyřízení z vážných důvodů prodlouží, zodpovědný pracovník o tom stěžovatele vyrozumí. Jestliže nebude stížnost do 30 dnů řešena nebo s řešením stížnosti nebudete spokojeni, můžete podat stížnost znovu nebo ji podat k vedení charity dle hierarchie v tabulce.

**vyřizování podepsaných stížností**

- a) Písemná stížnost je vyřízena písemně - odpovědí na dopis (pošta, elektr. forma)
- b) Ústní stížnost je vyřízena písemně – při podání stížnosti (osobní i telefonické) se pracovník se stěžovatelem domluví, kam mu má odpověď doručit.

**vyřizování anonymních (nepodepsaných) stížností**

- a) Anonymní písemná stížnost - odpověď je vyvěšena na nástěnce před klubovnou (vstupní chodba fary)
- b) Anonymní ústní stížnost- pracovník se se stěžovatelem nebo jeho zástupcem

domluví, kam bude odpověď na stížnost doručena.

- **osoby oprávněné účastnit se vyřizování stížnosti**

Vyřizování stížnosti (pokud nejsou uváděny citlivé nebo osobní informace) jsou oprávněni se účastnit: stěžovatel, zástupce stěžovatele, tlumočník, osoby pověřené přijímáním stížností, osoby, na které si stěžovatel stěžuje, další osoby, které mohou podat ke stížnosti informace nebo jichž se stížnost přímo týká, osoby či orgány, ke kterým se lze odvolat proti výsledku vyřizování stížnosti

## BEZPEČNOST V KLUBU

- Kdo spatří požár, volá „hoří“ a dál se řídí instrukcemi vedoucích. Ti zajistí bezpečný odchod z klubu na ulici (ne na zahradu) všech osob z klubu.
- Nepanikař, ale při každé nenadálé situaci (havárie vody, rvačka, úraz) poslouchej, co máš dělat.
- Pokud dojde k úrazu (i malému škrábnutí), vše nahlas vedoucím.
- Dodržuj všechna stanovená pravidla klubu (zahrady, chodby, ...)
- Používej zdravý rozum, neriskuj.
- Všechny věci používej k tomu, k čemu jsou určeny, a takovým způsobem, jakým se mají používat.



## KONTAKT

charita Dvůr Králové nad Labem,

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Střelka

Klubovna Palackého 99, Dvůr Králové nad Labem (přízemí fary)

Klubovna Vítězná – Kocléřov (nad tělocvičnou)

tel. 731 604 695, [strelka@charitadk.cz](mailto:strelka@charitadk.cz), [www.dk.charita.cz](http://www.dk.charita.cz)

facebook – Klub Střelka, nástěnka před klubem, nástěnka před poštou



**Informace o změnách v chodu klubu (i v tomto Průvodci) visí 14 dní dopředu (a dále po dobu 1 měsíce) na nástěnce před klubem. Klienti NZDM Střelka jsou povinni se s nimi seznámit.**

Aktualizováno dne 1. 4. 2019