

Základní pravidla (v podobě uváděné pro klienty) KLUBU COOLNA:

Respektuj a poslouvej pracovníky klubu

- Respektuj ostatní
- Zákaz jakéhokoliv sexuálního obtěžování, narážek a fyzického násilí
- Nekřič, nikoho neurážej a nemluv sprostě
- Nenič vybavení klubu a udržuj pořádek
- Stop zbraním v klubu
- Nekuř v klubu ani před ním

Další pravidla platná pro klub (uvedená pouze na nástěnkách v klubech):

- Nehrát hry o peníze, nevsázet se o peníze
- Nenavštěvovat klub v akutní fázi nemoci
- Uklízet po sobě
- Manipulace s TV, Wii a mixážním pultem je možná po vzájemné domluvě s pracovníkem
- Neházet s předměty, které k tomu nejsou určené ("co zničím, to budu muset zaplatit")
- S mladším sourozencem pouze výjimečně a po předchozí dohodě s pracovníky
- Se psem či jiným zvířetem ne.

V případě, že klient porušuje pravidla, je mu udělena sankce. V případě, že dojde k hrubému porušení pravidel, může dojít k ukončení spolupráce.

Za hrubé porušení vnímáme:

- dlouhodobé a opakované porušování pravidel,
- prodej a distribuce drog v prostorách zařízení a na dvorku,
- krádež či úmyslné zničení vybavení v hodnotě nad 2000 Kč,
- opakované agresivní chování,
- fyzické napadení pracovníka či jiného klienta.

Sankce za nedodržení pravidel:

- Napomenutí,
- zákaz účasti na aktivitách,
- náhrada či odpracování škody,

- vykázání z klubu nebo ukončení kontaktu s pracovníkem,
- ukončení spolupráce.

Pokud přijde klient, kterému byla udělena sankce vykázání z klubu či zákaz vstupu na stanovenou dobu a akutně potřebuje pomoci, pracovník se mu věnuje individuálně a to pouze v nezbytně nutné míře.

Vůči sankci stanovené pracovníkem má klient právo se odvolat, a to formou ústní či písemnou, viz níže.

Práva klientů:

- Máš právo kdykoli během otevírací doby přijít a odejít a v terénu odmítnout kontakt s námi
- Máš právo vědět, že si zapisujeme to, co spolu děláme a můžeš do toho nahlížet
- Máš právo na svůj názor a vlastní rozhodnutí
- Máš právo uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace
- Máš právo rozhodovat o využití času, který s námi trávíš
- Máš právo využít službu - to, co potřebuješ
- Máš právo si stěžovat
- Máš právo kdykoli službu ukončit bez udání důvodu
- Máš právo být informován o zásadních změnách poskytování služeb

Jak si v klubu Coolna stěžovat ?

co je stížnost?

Stížnost je konkrétní věc, která se ti nelíbí např. na provozu Klubu Coolna, na programu klubu, na prostorách, na pracovnících a jejich chování nebo na ostatních uživateli.

Kdo může stížnost podat?

- Stížnost můžeš podat ty, tví rodiče, můžeš si vybrat někoho, kdo za tebe stížnost podá.

jak můžeš stížnost podat?

- **ÚSTNĚ (případně telefonicky):**

- ústní stížnost můžeš sdělit pracovníkům Klubu Coolna v otvíračce klubu, terénu.

- **PÍSEMNĚ:**

- poslat poštou na adresu Klub Coolna, Masarykovo nám. 21, 669 02 Znojmo.
- poslat e-mailem na adresu coolna@znojmo.charita.cz
- předat osobně pracovníkovi Klubu Coolna v otvíračce klubu, terénu.
- vhodit do poštovní schránky Klubu Coolna, která je umístěna po levé straně před vchodovými dveřmi klubu.
- vhodit do schránky stížností, která je umístěna v klubu mezi dámským a pánským WC a je označena Schránka stížností.

- **ANONYMNĚ** (nemusíš uvést svou totožnost - kód/jméno/přezdívk):

- e-mailem na adresu coolna@znojmo.charita.cz
- vhozením do schránky stížností, která je umístěna v klubu mezi dámským a pánským WC a je označena Schránka stížností.
- poslat poštou na adresu Klub Coolna, Masarykovo nám. 21, 669 02 Znojmo.
- vhodit do poštovní schránky Klubu Coolna, která je umístěna po levé straně před vchodovými dveřmi klubu.
- nebo se můžeš nechat zastupovat jinou osobou, kterou si sám zvolíš.

Komu si můžeš stěžovat?

- pracovníkům Klubu Coolna - e-mail: coolna@znojmo.charita.cz, tel. 739 389 277, 731 626 147, adresa: Masarykovo nám. 21, 669 02 Znojmo.
- vedoucí Klubu Coolna - e-mail: coolna@znojmo.charita.cz, tel. 739 389 277, adresa: Masarykovo nám. 21, 669 02 Znojmo.

Pokud nebudeš spokojen s vyřízením Tvé stížnosti nebo pokud si chceš stěžovat přímo na vedoucího pracovníka, můžeš si stěžovat:

- **řediteli Oblastní charity Znojmo** - Mgr. Evženu Adámkovi a to buď osobně (musíš se k osobnímu rozhovoru objednat telefonicky 515 220 768 nebo osobně na adrese Dolní Česká 1, Znojmo) nebo písemně na adrese: Oblastní charita Znojmo, Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo.

Pokud nebudeš spokojen ani s vyřízením stížnosti od ředitele Oblastní charity Znojmo, můžeš si stěžovat:

- **řediteli Diecézní charity Brno** - Ing. Mgr. Oldřichu Haičmanovi, stěžovat si můžeš písemně na adrese Tř.Kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno.

Je možné, že ani v tomto případě nebudeš s vyřízením Tvé stížnosti spokojen, v tomto případě se můžeš poradit s:

- nezávislým odborníkem např. Kancelář veřejného ochránce práv na adrese: Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Můžeš se nechat zastupovat?

Pokud s námi nebudeš chtít ty osobně svoji stížnost projednat, můžeš si zvolit svého zástupce např. vrstevníka, zákonného zástupce nebo známého rodiny či pracovníka jiné instituce.

Jak dlouho budeme tvoji stížnost vyřizovat?

- o vyřízení Tvé stížnosti tě budeme informovat nejdříve do 10 dnů a nejpozději do 30 dnů.
- pokud podáš stížnost anonymně, budeme tě informovat o vyřízení Tvé stížnosti prostřednictvím nástěnky umístěné nad schránkou stížností.
- pokud Tvoji stížnost vyřizuje tvůj zástupce, kterého máš právo si zvolit, budeme tě informovat prostřednictvím tvého zástupce.

Jaká máš práva při podávání stížnosti?

- podat stížnost anonymně - nemusíš uvádět své jméno, přezdívkou nebo kód,
- zvolit si svého zástupce, který za tebe stížnost podá,
- proti vyřízení se odvolat - tzn. - když nebudeš spokojený/á s tím, jak jsme stížnost vyřídili, tak máš možnost se do 14ti dnů písemně odvolat. Řídíš se postupem, který je

uveden výše - Komu si můžeš stěžovat. Odvolání se podává vždy k pracovníkovi, který je nadřízen tomu, který stížnost vyřizoval.

Do 30 dnů od tvého doručení odvolání ti sdělíme řešení Tvého odvolání.

Kdo je zodpovědný za vyřízení tvé stížnosti?

- pracovníci Klubu Coolna
- vedoucí pracovník Klubu Coolna
- ředitel Oblastní charity Znojmo

jejich práva. Dodržován je také rovný přístup k uživatelům či zájemcům o službu.