

# Vnitřní řád

**Domu dětí a mládeže Brno, Helceletova,  
příspěvkové organizace**

ze dne 31. 5. 2023 s účinností od 1. 6. 2023

## 1 Preambule

1. Dům dětí a mládeže Brno, Helceletova, příspěvková organizace (dále jen Helceletka) je školským zařízením, které v souladu se zákonem č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) a prováděcími předpisy (zejména vyhláškou č. 74/2005 Sb., o zájmovém vzdělávání) poskytuje zájmové vzdělávání.
2. Tento vnitřní řád upravuje základní pravidla provozu zařízení pro zaměstnance, účastníky činnosti a jejich zákonné zástupce, případně i další návštěvníky Helceletky. Vymezuje jejich práva a povinnosti, vytváří rámec pro stanovení podmínek, pravidel průběhu a hodnocení výsledků vzdělávání, včetně podmínek bezpečnosti při práci, ochrany zdraví účastníků, nakládání s majetkem Helceletky a některé další provozní aspekty.
3. Cíle, formy, délku, časový plán, podmínky, průběh a způsob hodnocení výsledků vzdělávání stanovuje Školní vzdělávací program, který je účastníkům, zákonným zástupcům, zájemcům o vzdělávání, zaměstnancům a veřejnosti dostupný na všech pobočkách a na internetových stránkách organizace.
4. Samostatnou přílohou tohoto řádu (Minimální preventivní program) zabezpečuje organizace předcházení sociálně patologickým jevům jako je násilí, šikana, různé formy diskriminace, ostrakizace a zneužívání, zneužívání alkoholu, tabáku a jiných návykových látek.
5. Vnitřní řád platí pro všechny činnosti, ať již jsou poskytovány a provozovány v prostorách Helceletky, jejích poboček nebo mimo ně - na tábořištích a na místech konání akcí. Tam kde je to z logiky věci nutné, použije se přiměřeně. Pro distanční vzdělávání se použije přiměřeně.
6. Pro jednotlivá pracoviště a tábořiště mohou být organizací nebo provozovateli vydány provozní řády. Účastníci jsou povinni se jimi řídit. Táborové řády a řády akce jsou specifickými pokyny, kterými mají povinnost se řídit účastníci těchto forem činnosti.
7. Účastníci jednotlivých aktivit jsou povinni se s vnitřním řádem seznámit a jednat v souladu s ním. Pokud se jedná o nezletilé účastníky, pak je zákonný zástupce povinen účastníka přiměřeným způsobem seznámit s vnitřním řádem a upozornit jej na nutnost respektování pravidel a případných dopadů při jejich porušení.



## 2 Podmínky přijetí k vzdělávání

8. Helceletka svou činnost realizuje prostřednictvím kroužků, příležitostných akcí, pobytových akcí, příměstských a pobytových táborů. Jejich specifika a formy stanoví Školní vzdělávací program. Jednotlivé realizace (zájmových aktivit) nabízí zpravidla prostřednictvím klientského systému a webových stránek. Nabídka zájmových aktivit je zveřejňována průběžně, s dostatečným předstihem.
9. Počet přijímaných účastníků do jednotlivých zájmových činností je limitován předpisy pro zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví a také rozsahem umožňujícím dosahování stanovených pedagogických cílů.
10. Organizace může evidovat náhradníky a to až do stanoveného počtu. Náhradníci jsou do zájmové činnosti přijati při uvolnění kapacity.

### Zápis

11. Je-li pro konkrétní zájmovou činnost potřebné přihlášení, je povinností zájemce se k činnosti přihlásit prostřednictvím klientského centra organizace. Pokud přihlášení potřebné není, může se zájmové aktivity zúčastnit kterýkoliv zájemce. Časový průběh jednotlivých zájmových činností určí organizace ve školním vzdělávacím programu a v anotacích jednotlivých činností.
12. Účastníkem vzdělávání, které není vázané přihlášením je osoba, která se v čase konání vzdělávací aktivity fyzicky účastní se zjevným záměrem.
13. Účastníkem vzdělávání, které je vázáno na přihlášení, se může stát zájemce, který splní podmínky stanovené v Školním vzdělávacím programu (písemná přihláška, uhrazení úplaty za vzdělávání, zdravotní způsobilost, věková způsobilost) a je ke vzdělávání přijat, a to na základě volné kapacity a rozhodnutí ředitelky.
14. Je-li pro zájmovou činnost potřeba doložit zdravotní způsobilost (pobytové akce), musí být doložena způsobem podle organizačních pokynů (list účastníka, zdravotní způsobilost apod.). Pokud dojde v souvislosti s nepravdivými či neúplnými údaji v lékařské dokumentaci k ohrožení zdraví účastníka či jiných účastníků, považuje se to za hrubé porušení vnitřního řádu.
15. Organizace zruší přihlášku pokud není uhrazena stanovená úplata za vzdělávání v anotované době splatnosti, a pokud není reagováno ani na opakovanou písemnou (emailovou) výzvu pověřeného zaměstnance. O zrušení přihlášky zájemce informuje emailem.



16. Rozsah údajů vyžadovaných v přihlášce je stanoven na základě požadavků Školského zákona a dalších právních předpisů.

### **Předzápis**

17. Pokud to charakter zájmové činnosti vyžaduje, může být účast na ni podmíněna účastí na prerekvizitních zájmových činnostech, nebo mohou být jejich účastníci zvýhodněni v přijetí ke vzdělávání tím, že je jim poskytnut čas pro předzápis. Jeho délku určí organizace přiměřeně.

## **2 Průběh a ukončování vzdělávání**

### **Průběh a změny ve vzdělávání**

18. Účastníci se vzdělávání účastní podle tohoto Vnitřního řádu a dalších v něm uvedených předpisů a podle pokynů pedagogů, případně dalších zaměstnanců a organizací pověřených osob.
19. Začátek a konec pravidelné činnosti je určen ředitelkou organizace tak, aby činnost probíhala zpravidla 30 lekcí rozdělených do obou pololetí vyhlášeného školního roku. Začátek a konec pravidelné činnosti je součástí informací pro zájemce o vzdělávání.
20. Pravidelná zájmová činnost (kroužky, kurzy pro dospělé, kluby) neprobíhá v době vyhlášených školních prázdnin a o státních svátcích, není-li z provozních důvodů určeno jinak.
21. Pro pobytové akce se vydávají Řády tábora nebo Řády akce, včetně Režimu dne, kterými se účastníci řídí. Má-li akce zdravotníka, odevzdávají se mu předepsané posudky a veškeré léky a medikamenty s informací o dávkování.
22. Nemůže-li vedoucí zájmového útvaru realizovat pravidelnou lekci, nebo nepravidelnou činnost, pokusí se organizace zajistit náhradu suplováním, náhradu aktivity v náhradním termínu nebo činnost zruší s vratkou poměrné části úplaty. Náhrady se zpravidla nabízejí v týdnech nejbližších po skončení avizovaného pravidelného vzdělávání a to v časech a dnech pro činnost obvyklých.
23. Základním komunikačním kanálem mezi Helceletkou a účastníkem (či jeho zákonným zástupcem) je email uvedený v přihlášce. Organizace podává informace o mimořádnostech ve vzdělávání s dostatečným předstihem nebo neodkladně jakmile vzniknou. Pokud mezi informací a očekávaným vzděláváním není alespoň 48 hodin, informuje organizace o změnách také telefonicky nebo formou SMS.



## Ukončení vzdělávání a vyloučení

24. Vzdělávání je ukončeno dokončením ročníku zájmového útvaru, skončením akce nebo tábora. Podrobnosti k ukončení vzdělávání a k vydání osvědčení o jeho absolvování stanoví Školní vzdělávací program.
25. Vzdělávání může být ukončeno vyloučením účastníka z důvodu
  - a. opakovaného porušení tohoto Vnitřního řádu, na které byl on a případně i zákonný zástupce prokazatelně upozorněn, včetně porušení pokynů zaměstnanců Helceletky či jiných pověřených osob,
  - b. hrubého porušení tohoto Vnitřního řádu jak jsou uvedeny dále,
  - c. hrubého porušení táborového řádu nebo řádu akce,
  - d. neomluvené opakované neúčasti na vzdělávání (v pěti po sobě jdoucích lekcích).
26. Je-li vyloučen účastník pobytové akce, opustí ji neprodleně nebo jeho zákonný zástupce zajistí jeho odvoz z akce do 24 hodin po vyloučení.
27. Vzdělávání může být ukončeno na žádost účastníka nebo zákonného zástupce a to i bez uvedení důvodu. Vratky za neuskutečněné vzdělávání jsou stanoveny v souladu s dalšími ustanoveními tohoto řádu.

## Distanční výuka

28. Distanční formy zájmového vzdělávání organizace jsou řádné a mimořádné. Řádná distanční výuka je takto anotována a další ustanovení se na ni použijí přiměřeně.
29. Mimořádná distanční výuka navazuje na zákaz nebo jiné znemožnění prezenční výuky nebo osobní přítomnosti účastníků vzdělávání na činnostech organizace. Mimořádné distanční vzdělávání není organizace schopna zajistit pro všechny zájmové útvary.
30. Vedoucí zájmových útvarů, případně vedoucí pracovišť, informují účastníky nebo jejich zákonné zástupce (dále jen klienty) o tom, zda a jakou formou bude distanční výuka probíhat a to ihned, jakmile je to možné.
31. Základní formou distanční výuky je kontakt s klienty skrze konferenční aplikaci Google Meet (dále jen meet). Pokud je to pro výuku nezbytné, jsou klientům předávány potřebné materiály a pomůcky pro distanční činnost (dále jen balíčky). Předávání se řídí aktuálně platnými předpisy a probíhá pokud možno bezkontaktně. Je-li to z organizačních důvodů distanční výuky potřebné, nahradí se meet videozáznamem nebo podrobným obrazovým návodem.



32. S ohledem na specifika jednotlivých zájmových útvarů, případně i forem činnosti, může být nabídnuta další forma distanční výuky. Forma je klientům ale vždy oznámena a vysvětlena před zahájením výuky tak, aby mohli informovaně rozhodnout o své případné účasti.
33. Je-li to z organizačních důvodů distanční výuky potřebné, může být využíván další software pro řízení výuky nebo vzdálený přístup k softwaru organizace. Koncovým uživatelem softwaru je v takovém případě účastník a účastníci jej využívají pod svými klientskými účty.
34. Probíhá-li výuka jako meet, nepožizuje se z výuky zpravidla záznam, pokud ano, tak výhradně se souhlasem všech účastníků (projeveným na začátku záznamu). Takový záznam je zpřístupňován pouze účastníkům daného zájmového útvaru (chráněn heslem). Z výuky může být pořizován dokumentační záznam na základě souhlasu klienta na přihlášce do zájmového útvaru (printscreen meetu, fotografie monitoru). Ze strany organizace přitom musí být zajištěna ochrana soukromí klientů. Klient má – stejně jako v prezenční výuce právo na odmítnutí přítomnosti na záznamu (vypnutím kamery) a nejsou dotčena jeho následná práva. V žádném případě nejsou k záznamům připojovány další osobní údaje. Případné fotografie, zaslané jako zpětná vazba na základě rozhodnutí klienta, smí organizace použít k běžným účelům (propagace, sociální sítě) pouze se souhlasem klienta.
35. Žákům a jejich zákonným zástupcům se během distanční výuky zakazuje pořizování fotografií nebo videozáznamů ostatních žáků a vyučujících bez jejich výslovného a písemného souhlasu. V případě udělení souhlasu s pořízením záznamu pro osobní potřebu výuky žáka nesmí být takto získané záznamy žádným způsobem dále šířeny a zpřístupněny třetím osobám.
36. Pro přihlašování k meetu je možné použít anonymní přístup (zadat přezdívku) nebo osobní účet. Pokud se klient přihlašuje k meetu (nebo jiné komunikační platformě) svým osobním účtem, může organizace zpracovávat seznam účtů pro kontrolu oprávněnosti přístupu. Právním důvodem zpracování je plnění úkolů ve veřejném zájmu spočívajících v zajištění distanční výuky.
37. Přihlášení k meetu (nebo jiné platformě) je povoleno pouze účastníkům vzdělávání, a to na základě kontroly uživatelských jmen, dohodnutých přezdívek, společných účtů a podobně. Nerozpoznaní účastníci nemohou být k meetu připojeni. Za takto omezené připojení zodpovídá lektor dané výuky.
38. Za aktivního účastníka distančního vzdělávání se považuje takový účastník, který svou účast v kroužku výslovně nepřerušil (odhlášením nebo informací o nevyužívání distanční výuky) a to navzdory zaslaným informacím o formě distanční výuky a výzvě k vyjádření o účasti. Podle tohoto bodu se určují vratky i v případě zájmových kroužků, které probíhají formou sdílení videonávodů bez vyzvedávání materiálů – tedy v případech, kdy se organizace nemá jak dozvědět, kdo konkrétně distanční výuku využívá. V tomto případě se nevyužijí obecná pravidla uvedená v kapitole 3 Úplata za vzdělávání.



### 3 Práva a povinnosti v zájmovém vzdělávání

39. Práva a povinnosti jednotlivých aktérů vzdělávání vycházejí z § 21 - §22b zákona č. 561/2004 Sb. školského zákona. Znění zákona má přednost před tímto řádem.

#### Práva účastníků zájmového vzdělávání a zákonných zástupců

40. Účastníci přijetí k zájmovému vzdělávání mají právo zejména
- na zájmové vzdělávání, realizované podle tohoto vnitřního řádu a podle Školního vzdělávacího programu Helceletky, s cíly deklarovanými ve Školním vzdělávacím programu,
  - na informace o průběhu a výsledcích svého zájmového vzdělávání,
  - vyjadřovat se ke všem rozhodnutím týkajících se podstatných záležitostí jejich vzdělávání, přičemž jejich vyjádřením musí být věnována pozornost odpovídající jejich věku a stupni vývoje,
  - na informace a poradenskou pomoc v záležitostech týkajících se zájmového vzdělávání,
  - na ochranu před jakoukoli formou diskriminace a násilí, na svobodu vyznání, myšlení a projevu, aktivně prosazovanou pedagogy a dalšími zaměstnanci Helceletky,
  - stěžovat si na kvalitu, podmínky, průběh nebo výsledky vzdělávání.
  - Zákonní zástupci účastníků mají práva obdobná, s výjimkou těch uvedených v bodu a.

#### Práva pedagogických pracovníků

41. Pedagogové Helceletky, realizující zájmové vzdělávání podle tohoto řádu, mají právo zejména
- na zajištění podmínek potřebných pro výkon jejich pedagogické činnosti, zejména na ochranu před fyzickým násilím nebo psychickým nátlakem ze strany dětí, žáků, studentů nebo zákonných zástupců dětí a žáků a dalších osob, které jsou v přímém kontaktu s pedagogickým pracovníkem ve škole,
  - aby nebylo do jejich přímé pedagogické činnosti zasahováno v rozporu s právními předpisy,
  - na využívání metod, forem a prostředků dle vlastního uvážení v souladu se zásadami a cíli vzdělávání, deklarovanými ve Školním vzdělávacím programu, v Plánu práce zájmového útvaru nebo v jeho anotaci,
  - na objektivní hodnocení své pedagogické činnosti.



### **Povinnosti účastníků zájmového vzdělávání a zákonných zástupců**

42. Účastníci přijatí k zájmovému vzdělávání mají povinnost zejména
- se vzdělávacích aktivit svého vzdělávání účastnit nebo se z nich omluvit (u nezletilých účastníků tuto povinnost zajišťuje zákonný zástupce),
  - dodržovat vnitřní řád, provozní řády budov a učeben, táborové řády a řády akcí a také předpisy a pokyny k ochraně zdraví a bezpečnosti, s nimiž byli seznámeni,
  - plnit pokyny pedagogických pracovníků škol a školských zařízení vydané v souladu s právními předpisy a školním nebo vnitřním řádem,
  - oznámit Helceletce změny v osobních a kontaktních údajích uvedených v přihlášce a dalších předaných dokumentech,
  - zejména změny ve zdravotním stavu, které mohou mít vliv na poskytované zájmové vzdělávání (u nezletilých účastníků tyto povinnosti plní zákonný zástupce),
  - uhradit úplatu za vzdělávání podle organizačních pokynů nebo dle dohody s Helceletkou.

### **Povinnosti pedagogů**

43. Pedagogičtí pracovníci mají povinnost zejména
- vykonávat pedagogickou činnost v souladu se zásadami a cíli vzdělávání jak jsou uvedeny v Školním vzdělávacím programu a dalších vzdělávacích programech a legislativě, pracovat podle vzdělávacího plánu, v duchu pedagogických principů a zásad organizace, vést účastníky k celostnímu osobnostnímu rozvoji a rozvoji vědomostí, dovedností a postojů v rámci vybrané zájmové oblasti
  - chránit a respektovat práva účastníků,
  - chránit bezpečí a zdraví účastníků a předcházet všem formám rizikového chování ve všech formách činnosti Helceletky, věnovat pozornost odchylkám v chování nezletilých účastníků, zaměřovat se zejména na sociálně-patologické jevy a plnit další úkoly, vyplývající z minimálního preventivního programu, problémové situace řešit v souladu s tímto plánem,
  - svým přístupem k výchově a vzdělávání vytvářet pozitivní a bezpečné klima ve školním prostředí a podporovat jeho rozvoj,
  - zachovávat mlčenlivost a chránit před zneužitím osobní údaje, informace o zdravotním stavu účastníků a výsledky poradenské pomoci školského poradenského zařízení a školního poradenského pracoviště, s nimiž přišel do styku, shromažďovat pouze nezbytné údaje a osobní údaje, bezpečně je ukládat a chránit před neoprávněným přístupem, neposkytovat je





subjektům, které na ně nemají zákonný nárok, nepotřebné údaje vyřazovat a dál nezpracovávat,

- f. poskytovat účastníkům nebo zákonnému zástupci nezletilého dítěte nebo žáka informace spojené s výchovou a vzděláváním,
- g. vést pedagogickou dokumentaci, informovat účastníky a jejich zákonné zástupce o změnách v provozu či ve výuce;
- h. při zahájení činnosti a před každou doposud nerealizovanou vzdělávací aktivitou, pracovním postupem a prací s pomůckou poučit účastníky o bezpečnosti práce,

## 4 Základní pokyny k zajištění bezpečnosti účastníků

- 44. Pokyny k zajištění bezpečnosti, ochraně zdraví, bezpečnosti a majetku účastníků, zaměstnanců a dalších osob během vzdělávání stanoví vnitřní směrnice Helceletky, provozní řády pracovišť (poboček, jiných míst výkonu činnosti a tábořišť), táborové a jiné řády.
- 45. Účastníci jsou s nimi seznamováni formou a v rozsahu, který odpovídá jejich věku a schopnostem. Povinnost tohoto seznámení mají zejména vedoucí poboček a vedoucí jednotlivých zájmových činností nebo přímo instruktoři a lektori konkrétních aktivit.
- 46. Účastníci i zaměstnanci se při všech činnostech chovají tak, aby neohrozili zdraví své ani zdraví ostatních účastníků zájmového vzdělávání.
- 47. Účastníkům je zakázáno přinášet na aktivity zájmového vzdělávání předměty, které by mohly ohrozit zdraví nebo bezpečí dalších účastníků a zaměstnanců - zejména zbraně, nože, výbušniny, pyrotechniku, chemikálie označené symbolem nebezpečí pro život a zdraví. Porušení tohoto zákazu je hrubým porušením vnitřního řádu.
- 48. Ve všech prostorách poboček, pracovišť, tábořišť a na jiných místech, kde se přímo realizuje zájmové vzdělávání, je zakázáno kouřit, inhalovat elektronické cigarety a jiné formy tabákových nebo nikotinových ekvivalentů, konzumovat alkohol nebo jiné návykové látky. Porušení tohoto zákazu je hrubým porušením vnitřního řádu.
- 49. Nezletilým účastníkům je zakázáno otevírat okna. Účastníkům se zakazuje sedět na parapetech, topeních a jejich krytech, zdržovat se na zdraví nebezpečných místech, vstupovat a zdržovat se na místech označených zákazovými tabulkami, omezujícími prostředky (řetízky, provazy).
- 50. Nezletilým účastníkům se zakazuje svévolně opustit prostory určené pro výuku, tábořiště nebo prostor, ve kterém probíhá akce a to během celé doby, kdy se vzdělávací aktivity účastní. Porušení tohoto zákazu je hrubým porušením vnitřního řádu.



51. Každý úraz, nevolnost či poranění, ke kterým dojde během pedagogické činnosti, jsou účastníci povinni ihned hlásit pedagogickému pracovníkovi, pověřené osobě nebo jinému zaměstnanci Helceletky. Ten postupuje při jejich řešení v souladu s vnitřními předpisy organizace.
52. Jakékoliv formy šikany, kyberšikany, útisku, pronásledování, násilí nebo nebezpečného vyčleňování v průběhu všech činností Helceletky, hrubé slovní a fyzické napadání vůči ostatním účastníkům a vedoucímu zájmového útvaru, projevy etnické, náboženské, ageistické, genderové nebo podobné nesnášenlivosti jsou nepřijatelné.
53. Závažné projevy chování, zakázaného předchozím bodem jsou hrubým porušením tohoto vnitřního řádu.
54. Účastníkům může být provozním řádem nebo pokynem zaměstnance zakázáno na konkrétní vzdělávací aktivitu přinášet cennosti, elektroniku a hotovost, nebo mu tento postup může být doporučen.

## 5 Úplata za vzdělávání

### Společně k úplatě

55. Výši úplaty za jednotlivé zájmové činnosti určuje organizace a zveřejňuje ji spolu s dalšími údaji zájemcům vždy před přihlášením (nebo zahájením akce bez přihlášení).
56. Výše úplaty může být snížena pouze ze zákonných důvodů a upravena vratkou z důvodů a způsobem určeným dále.
57. Úplata za pravidelné vzdělávání, tábory, příměstské tábory a pobytové akce se provádí bankovním převodem podle organizačních pokynů. Platby za jiné formy činnosti lze přijmout v hotovosti - proti pokladnímu dokladu.
58. Splatnost úplaty stanoví ředitelka a zájemce je o ní informován spolu s přihlášením.
59. Ředitelka může rozhodnout o prodloužení splatnosti, rozložení úplaty do splátek nebo složení zálohy za úplatu s doplatkem splatným k jinému datu.



### Vratky úplaty za pravidelnou činnost

60. Pokud se jedná o zrušení účasti v kroužku ze závažných a doložených důvodů (zejména zdravotních), vrací se účastníkovi alikvotní část úhrady ponížená o náklady vzniklé s rezervací místa pro klienta (rezervační poplatek uvedený dále).
61. Jestliže nejsou důvody pro zrušení účasti v kroužku závažné, úplata propadá, nebo je použita pro uhrazení úplaty za jinou pravidelnou činnost (výměna kroužku).

### Vratky úplaty za nepravidelnou činnost

62. Pokud se jedná o zrušení účasti na táboře, příměstském táboře nebo pobytové akci ze závažných a doložených zdravotních důvodů vrací se účastníkovi alikvotní část úhrady ponížená o pevné náklady (ubytování a stravování), pokud vznikly. O vratce rozhoduje pověřený zaměstnanec.
63. Pokud se jedná o zrušení účasti na takové nepravidelné činnosti z jiných důvodů vrací se
  - a. 60% celkové úplaty, pokud je účast zrušena alespoň 30 dní před 1. dnem konání aktivity,
  - b. 30% celkové úplaty, pokud je účast zrušena alespoň 20 dní před 1. dnem konání aktivity,
  - c. 0% celkové úplaty, pokud je účast není zrušena alespoň 10 dní před 1. dnem konání aktivity,
  - d. 100% při zajištění náhradníka za účastníka rušícího svou účast.

O vratce rozhoduje pověřený zaměstnanec.

64. Pokud se týče nepravidelné činnosti v neuvedených formách, vrací se účastníkovi alikvotní část úhrady ponížená o pevné náklady (ubytování a stravování), pokud vznikly pouze ze závažných a doložených zdravotních důvodů. O vratce rozhoduje pověřený zaměstnanec.

### Společně k vratkám

65. Je-li vzdělání ukončeno vyloučením, úplata propadá bez nároku na vratku.
66. Uvedené podmínky platí, pokud nejsou u konkrétních zájmových činností stanoveny odlišné storno podmínky.
67. Vratky se vždy posuzují individuálně, s posouzením situace a doložených důvodů. S ohledem na ně může pověřená osoba určit vratku v jiné výši, než je uvedeno.



### Vratky z mimořádné distanční výuky a zastavené činnosti

68. Klientům zájmových útvarů, jejichž činnost je z epidemiologických nebo jiných závažných důvodů přerušena bez možnosti distančního vzdělávání, náleží vratka poměrné části úplaty za zájmové vzdělávání (dále jen úplaty), provedená po skončení pololetí. Pokud v pololetí proběhnou prezenčně méně než 3 lekce, je poměrnou částí úplata ponížena o rezervační poplatek.
69. Při odhlášení ze zájmové činnosti z důvodu přerušování prezenční výuky náleží odhlášeným klientům poměrná část úplaty stanovená i s ohledem na případné lekce distančního vzdělávání, kterých se klient účastnil.
70. Klientům, kteří možnosti distančního vzdělávání z jakéhokoli důvodu nevyužijí a organizaci o tom informují, náleží vratka poměrné části úplaty. Přihláška takového klienta je platná i v druhém pololetí. Pokud pololetí začíná distanční formou, nevyzve jej organizace k úhradě úplaty za vzdělávání. Výzvu k platbě obdrží až po obnovení prezenční činnosti a bude již poměrně snížena.
71. Pokud se klient do činnosti nově přihlásí, ale nezačne výuku kvůli mimořádné distanční výuce (o kterou nestojí), uhradí pouze rezervační poplatek, čímž je jeho přihlášení dokončeno.
72. Rezervační poplatek se stanovuje na 100 Kč (jedno sto korun) za školní rok.
73. Účastníkům mimořádného distančního vzdělávání může náležet vratka části úplaty, pokud zvolená forma distanční výuky neumožňovala plně dosahovat cílů vzdělávání nebo jejich dosahování výrazně omezovala. Proveďte se po skončení pololetí. Výše vratky za jinou než prezenční formu vzdělávání je určena na základě četnosti a kvality poskytovaného vzdělávání, a schopnosti organizace upravit metodiku výuky tak, aby byla adekvátní náhradou. Výše takové vratky může být 0 – 100% poměrné části úplaty za vzdělávání. Stanovuje se za dobu, kdy distanční výuka probíhala.
74. O výši vratky rozhoduje ředitelka na návrh vedoucích jednotlivých zájmových kroužků. Procento, kterým se vypočte je oznámeno společně s přechodem výuky na distanční formu.

## 6 Stížnosti na podmínky, průběh a výsledky vzdělávání

75. Stížnost je možné podat ústně nebo písemně (včetně elektronické komunikace) kterémukoli pracovníkovi organizace nebo zaslat do sídla Helceletky, případně sídla příslušné pobočky.
76. Stížnost se vyřizuje vždy písemně. Pokud stěžovatel uvede kontakt, je mu vyřízení doručeno na něj. V opačném případě je vyvěšeno na veřejně přístupné nástěnky příslušné pobočky, případně i v sídle organizace.



77. Stížnost vyřizuje vedoucí pobočky, které se týká. Pokud se stížnost adresována organizaci, ředitelce a v případech, kdy se týká více poboček práce vedoucího pobočky nebo zaměstnanců ředitelství, vyřizuje stížnost ředitelka organizace, nebo její zástupci. Zaměstnanci postupují při řešení stížnosti podle zvláštního vnitřního předpisu Helceletky.
78. Stížnost je vyřízena do 10 pracovních dnů. Pokud je to pro řešení stížnosti nezbytné, může být tato lhůta prodloužena na 20 pracovních dnů, o prodloužení a jeho důvodech musí být stěžovatel informován výše uvedeným způsobem.
79. Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat k ředitelce organizace. Ředitelka odvolání vyřídí do 10 pracovních dnů. Pokud je to pro řešení odvolání nezbytné, může být tato lhůta prodloužena na 20 pracovních dnů, o prodloužení a jeho důvodech musí být stěžovatel informován výše uvedeným způsobem.
80. Stížnost na postup ředitelky se postupuje zřizovateli organizace, ten při jejím vyřizování postupuje podle vlastních pravidel.

## 7 Závěrečná a zrušovací ustanovení

81. Vnitřní řád je závazný pro všechny zaměstnance Helceletky, účastníky vzdělávání, jejich zákonné zástupce a zájmové činnosti a ostatní návštěvníky Helceletky. Účastníci nebo jejich zákonní zástupci potvrzují při přihlášení že se s vnitřním řádem seznámili a souhlasí s tím, že vzdělávání probíhá podle něj, včetně závazků a povinností, které z toho pro ně vyplývají. Toto potvrzení je součástí elektronického přihlašování. Účastníci aktivit, na které se přihlašování nevyžaduje, projevují souhlas s vnitřním řádem svou účastí na akci.
82. Tento vnitřní řád má účinnost od 1. 6. 2023 a platí pro účastníky (a jejich zájmové zástupce) přihlášené k činnosti ode dne účinnosti a pro zaměstnance, kteří se na takovém vzdělávání podílí.
83. Pro účastníky vzdělávání (jejich zástupce), kteří jsou k němu přihlášení před dnem účinnosti tohoto vnitřního řádu (účastníci letních táborů) a pro zaměstnance, kteří jej realizují platí vnitřní řád z 30. 5. 2022.
84. Účinnost vnitřního řádu z 30. 5. 2022 zanikne k 1. 9. 2023.



V Brně, dne 31. 5. 2023

Mgr. Veronika Presová

ředitelka DDM

