

**KONTAKT Bohumín, terénní program**

**STÍŽNOSTI A PODNĚTY K POSKYTOVANÝM SLUŽBÁM**

Stížnosti a podněty jsou důležitým poselstvím vyjadřujícím spokojenost či nespokojenost uživatelů s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá jejich potřebám.

Pro pracovníky služby je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak službu zlepšit. Současně jde o určitý nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována.

Podání stížnosti či podnětu jsou jedním z klíčových práv uživatelů služby KONTAKT Bohumín.

Veškeré stížnosti a podněty uživatelů jsou pro pracovníky služby cenné, jsou vnímány jako nástroj ke zlepšení služby a zdokonalení metodických postupů.

1. **SPECIFIKA SLUŽBY KONTAKT BOHUMÍN**

Dle zkušeností pracovníků jsou uživatelé služby komunikativní a zvyklí sdělovat věci terénním pracovníkům přímo, nemají tendenci věci zaonačovat a nebojí se v případě nespokojenosti sdělit kritiku. Určitá výjimka byla vypozorována v komunikaci s vedoucím pracovníkem služby, který je vnímán jako autorita a uživatelé mohou mít pro komunikaci určité zábrany či ostych.

Jelikož jsou služby poskytovány především terénní formou, nedisponuje služba tzv. schránkou stížností a podnětů, jelikož tato forma nepřináší uživatelům potřebné bezpečí.

Uživatelům je proto ponechán prostor pro to, aby stížnosti či podněty mohli podávat nejen osobně (ústně), ale i písemně. Rovněž je umožněno podávání stížností či podnětů anonymně nebo zprostředkovaně.

1. **VYSVĚTLENÍ POJMŮ**

**Stížnost** – vyjádření nespokojenosti k poskytované službě či pracovníkovi, který službu poskytuje. Uživatel přitom nemusí být schopen přesně definovat, na co si konkrétně stěžuje.

**Podnět** – postřeh, poznámka, návrh ke zlepšení či změnu ve službě

Někdy je mezi podnětem a stížností nepatrný rozdíl. Toto je posuzováno pracovníky služby KONTAKT Bohumín. Existují skutečnosti, kdy naše služba není povinna každý podnět realizovat – některé podněty mohou být v rozporu s posláním služby, s jejími základními činnostmi, nebo např. služba nemá finanční prostředky pro to, aby podnět mohla realizovat.

1. **ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Uživatelé služby mají možnost podat si stížnost následující formou:

* **osobně:**
* návštěvou v prostorách služby
* v rámci terénní práce (hovorem s terénními pracovníky – pracovníky v sociálních službách či sociálním pracovníkem)
* **telefonicky** na kontaktní čísla jednotlivých pracovníků služby
* pracovníci v sociálních službách: 731 191 867, 733 142 409,
* sociální pracovník: 734 640 269
* vedoucí střediska: 605 232 919
* **písemně** prostřednictvím formuláře na podání stížnosti či volně (na list papíru, elektronicky)
  + dopisem na adresu služby,
  + emailem: [kc.bohumin@slezskadiakonie.cz](mailto:kc.bohumin@slezskadiakonie.cz), [m.vilimova@slezskadiakonie.cz](mailto:m.vilimova@slezskadiakonie.cz).
  + volně do poštovní schránky Slezské diakonie, která je před vchodem do budovy na adrese služby \*\*

**\*\*** schránka služby je 1x týdně kontrolována 2 pověřenými pracovníky služby

**Uživatelé mohou podat stížnost taktéž anonymně, nebo prostřednictvím zástupce všemi uvedenými způsoby.**

1. **OSOBA OPRÁVNĚNÁ K PŘIJETÍ STÍŽNOSTI, PODNĚTU**

Stížnost či podnět od uživatele je oprávněn přijmout **kterýkoliv pracovník** služby.

**a) osobně – ústní formou**: jakmile pracovník služby obdrží od uživatele stížnost či podnět, provede o něm zápis do Záznamu o průběhu služby uživatele. Pokud bude uživatel chtít vyplnit Formulář k podávání stížností a podnětů, pracovník mu ho poskytne. V případě, kdy není možno rozklíčovat, o jakého uživatele se jedná, zaznamená pracovník přijatou stížnost či podnět do Formuláře k podávání stížností a podnětů anebo na čistý list papíru.

**b) telefonicky:** jakmile pracovník služby obdrží od uživatele stížnost či podnět, provede o něm zápis do Záznamu o průběhu služby uživatele. V případě, kdy není možno rozklíčovat, o jakého uživatele se jedná, zaznamená pracovník přijatou stížnost či podnět do Formuláře k podávání stížností a podnětů anebo na čistý list papíru.

**c) písemně:** jakmile pracovník služby obdrží od uživatele stížnost či podnět, provede o něm zápis do Záznamu o průběhu služby uživatele. V případě, kdy není možno rozklíčovat, o jakého uživatele se jedná, napsanou stížnost či podnět uživatele předá sociálnímu pracovníkovi, který ji zaznamená do tabulky s názvem Evidence stížností a podnětů a následně o tomto informuje vedoucí střediska k řešení.

Pracovník, který přijal stížnost či podnět od uživatele, ji bez prodlevy oznámí a v co nejkratším termínu odevzdá pracovníkovi následovně: pracovník v sociálních službách → sociální pracovník →vedoucí střediska.

Všechny stížnosti či podněty na službu KONTAKT Bohumín jsou sociálním pracovníkem zaznamenány do tabulky Evidence stížností a podnětů, a to po jednotlivých letech. Kontrolu záznamu v tabulce provádí vedoucí střediska.

1. **OSOBA OPRÁVNĚNÁ K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI, PODNĚTU**

Stížnost a podnět na službu KONTAKT Bohumín nebo na pracovníka služby vyřizuje přímý nadřízený pracovníka, na kterého si uživatel stěžuje, tj. **vedoucí střediska** Bc. Martina Vilimová, DiS. Adresa: Drátovenská 246, Bohumín-Pudlov, telefon 605 239 919; email: m.vilimova@slezskadiakonie.cz

K řešení stížnosti na vedoucí střediska je kompetentní **vedoucí Oblasti Ostravsko:** Bc. Renáta Motyková, DiS. Adresa: Slezská diakonie, Štramberská 2871/47, 703 00 Ostrava, mob. 733 142 429; email: [r.motykova@slezskadiakonie.cz](mailto:r.motykova@slezskadiakonie.cz)

1. **DALŠÍ OSOBY OPRÁVNĚNÉ K PŘIJETÍ STÍŽNOSTÍ**

Uživatel má rovněž právo se pro podání stížnosti obrátit přímo k dalším vedoucím pracovníkům Slezské diakonie (bez toho, aniž by byl povinen nejprve řešit svou stížnost s pracovníky služby KONTAKT Bohumín)

V případě, kdy je uživatel nespokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, může se odvolat rovněž k dalším vedoucím pracovníkům Slezské diakonie či nezávislým orgánům.

* **náměstkyně ředitele Slezské diakonie Mgr. et Ing. Romana Bélová**, adresa: Dukelská 264, 737 01 Český Těšín, telefon: 731 137 998; email: r.belova@slezskadiakonie.cz
* **ředitelka Slezské diakonie, Mgr. Zuzana Filipková, PhD.**, adresa: Dukelská 246, 737 01 Český Těšín, telefon: 558 764 340, mob. 605 292 999; email: [z.filipkova@slezskadiakonie.cz](mailto:z.filipkova@slezskadiakonie.cz)
* **předseda Představenstva Slezské diakonie Arnold Macura**,

adresa: Nebory 445, 739 61 Třinec

e-mail: arnoldmacura@seznam.cz

**Další nezávislé orgány**:

* **Kancelář veřejného ochránce práv,** Údolní 39, 602 00 Brno, tel. info. linka: 542 542 888,
* **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 142 nebo 773 115 951
* **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**, odbor sociálních věcí; 28. října 117, 702 18 Ostrava; tel: 595 622 222 (spojovatel)
* **Ministerstvo práce a sociálních věcí,** Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2; tel. 950 191 111 (spojovatel), **email**: posta@mpsv.cz; **Datová schránka:**sc9aavg

1. **LHŮTA PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI A INFORMOVÁNÍ STĚŽOVATELE**

Je-li stěžovatel znám, je seznámen s výsledkem vyřešení stížnosti **do 20 kalendářních dnů** ode dne přijetí stížnosti / podnětu.

Stěžovatel je vyrozuměn o výsledku šetření stížnosti / podnětu a to tak, že známe-li jeho kontaktní údaje, je vyrozuměn osobně předáním zpracované písemné zprávy o vyřešení stížnosti / podnětu, přičemž vedoucí střediska (případně pověřený pracovník) výsledek šetření vysvětlí i ústně.

Jestliže se jedná o stěžovatele, který kontaktní údaje neposkytl, pak je vyrozuměn o vyřešení stížnosti / podnětu tím způsobem, že je závěr šetření vedoucí střediska vyvěšen v kanceláři na vchodových dveřích služby. Závěr šetření je na tomto místě vyvěšen po dobu 10ti dnů.