

**KANAAN Bohumín, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**

**STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

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 KANAAN 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 KANAAN BOHUMÍN**

Jelikož jsou služby poskytovány nezletilým uživatelům a převážná většina z nich je v mladším školním věku, dávají uživatelé zpětnou vazbu pracovníkům převážně ústní formou.

Uživatelé mají k dispozici v klubovně služby na magnetické tabuli vyvěšen obrázkový manuál pro podání stížností a podnětů.

Služba nedisponuje žádným oficiálním formulářem, do kterého by uživatelé svůj podnět, či stížnost zapisovali. Uživatelé si mohou zvolit písemnou formu pro svou stížnost či podnět, který mohou vhodit do schránky důvěry.

Rovněž je umožněno podávání stížností, podnětů a připomínek anonymně či 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, nápad ke zlepšení či změnu ve službě

Někdy je mezi podnětem a stížností nepatrný rozdíl. Toto je posuzováno pracovníky služby KANAAN 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:**

- přímo v prostorách služby na ulici Drátovenská 246, 735 51 Bohumín – Pudlov (v kanceláři sociálního pracovníka, v prostorách klubovny)

* **telefonicky** na kontaktní čísla jednotlivých pracovníků služby
* sociální pracovník: 733 625 556
* vedoucí pracovník: 704 675 762
* **písemně** - volně (na list papíru, elektronicky)
  + dopisem na adresu služby
  + emailem: [kanaan@slezskadiakonie.cz](mailto:kanaan@slezskadiakonie.cz)., [vedouci.kanaan@slezskadiakonie.cz](mailto:vedouci.kanaan@slezskadiakonie.cz)
  + do schránky důvěry – označená krabice v klubovně služby / do poštovní schránky
* **zprostředkovaně svým zástupcem** – osobní návštěvou, telefonicky, písemně.

Kontrola schránky důvěry je prováděna 1x týdně a to vždy v pátek. Kontrola schránky je prováděna za přítomnosti dvou pracovníků a v případě nálezu jakéhokoliv podnětu či stížnosti, dojde k jeho předání vedoucímu služby.

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

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

**a) osobně – ústní formou**:

**b) telefonicky:**

**c) písemně:**

Jakmile pracovník služby obdrží od uživatele stížnost či podnět, provede o ní zápis do tabulky Evidence stížností a podnětů k příslušnému kalendářnímu roku (pro účely evidence) a zpracuje k podnětu či stížnosti samostatný zápis pod stejným evidenčním číslem jako je záznam v tabulce. Je-li podnět či stížnost v písemné formě, přiloží se originál do složky

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 pracovník

Všechny stížnosti či podněty na službu KANAAN Bohumín jsou sociálním pracovníkem zaznamenány do tabulky Evidence stížností a podnětů, a to po jednotlivých letech.

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

Uživatel má právo podat stížnost ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala situace, která je předmětem stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti **je 30 kalendářních dnů** ode dne převzetí stížnosti pracovníkem služby. V odůvodněných případech má služba právo tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dní, je však povinna o tom uživatele písemně informovat.

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

Stížnost či podnět na službu KANAAN Bohumín nebo na pracovníka služby vyřizuje přímý nadřízený pracovníka, na kterého si uživatel stěžuje, tj. **vedoucí pracovník** Mgr. Marie Buchtová, Adresa: Drátovenská 246, Bohumín-Pudlov, telefon 704 675 762; email: vedouci.kanaan@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 KANAAN 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.

**Kontaktní údaje Slezské diakonie**

**Slezská diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

**Vedení Slezské diakonie**

* Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

- tel. 730 166 120, e-mail: [ustredi@slezskadiakonie.cz](mailto:ustredi@slezskadiakonie.cz)

* Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

 - tel: 731 199 480, e-mail: [r.belova@slezskadiakonie.cz](mailto:r.belova@slezskadiakonie.cz)

Další možnosti podání stížnosti:

**Zřizovatel Slezské diakonie**

Slezská církev evangelická a.v.

- Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

- tel: 558 764 380, e-mail: [sekretariat@sceav.cz](mailto:sekretariat@sceav.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)

V případě, kdy uživatel či jeho zástupce nesouhlasí s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena či nedošlo k dodržení lhůty služby pro vyřízení stížnosti, má uživatel právo obrátit se ve lhůtě do 60 dnů od doručení zprávy o řešení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Je potřeba, aby uživatel popsal Ministerstvu důvody, proč žádá o prošetření. Služba je v takovém případě povinna s Ministerstvem spolupracovat.

* **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