

Stížnosti v Terénních programech SANANIM

Klient terénního programu si může stěžovat na chod terénních programů či pracovníky:

1. V případě, že klient si chce stěžovat (na nás či na jiné zařízení SANANIM), a nejsou k tomu vhodné podmínky, například klient vyjádří přání si stěžovat na ulici, nemá papír a tužku – v tom případě je pracovník povinen stížnost zaznamenat do „desek“ denního výkazu, přepsat ji do Záznamů z terénu a následně o tom informovat vedoucího
2. Přijmeme i stížnosti zaslané emailem na adresu: street@sananim.cz a [\(vedouci\)@sananim.cz](mailto:(vedouci)@sananim.cz)
3. Přijmeme i stížnosti zaslané na fcb profil Terén SANANIM a eDekontaminace
4. Písemně - na adresu: Terénní programy SANANIM, Sokolská 26, Praha 2

Stížnost musí obsahovat označení „stížnost“, informace na co si klient stěžuje, a dále způsob, jakým má být sděleno řešení stížnosti. **Stížnost může být podána anonymně nebo pod kódem, jen platí podmínka možnosti zpětného kontaktu.**

Takto podané stížnosti řeší vedoucí zařízení, v případě, že se stížnost týká vedoucího zařízení, je předána k řešení řediteli SANANIM, z. ú.

Vedoucí TP eviduje stížnosti elektronicky ve složce Stížnosti.

Lhůta k vyřízení je **30 dnů** od přijetí stížnosti.

Pokud klient není spokojen s řešením nebo se stížnost týká vedoucího zařízení, musí klient podat stížnost písemně do kanceláře zapsaného ústavu k rukám ředitele, SANANIM, Ovčí Hájek 2549/64A, 158 00, Praha 13. Stížnost musí obsahovat způsob, jakým má být sděleno vyřešení stížnosti (buď adresa, email, nebo vyvěšení v KC SANANIM, zanechání v sanitce). Lhůta k vyřízení je 30 dnů.

Odvolací instance v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti jsou následující:

- Ředitel SANANIM z. ú. (pokud stížnost nebyla už v prvním kole řešena ředitelem)
- Správní rada SANANIM z. ú. (Ovčí hájek 2549/64A, Praha 13)

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením odvolání, může se ve lhůtě 60 dnů po obdržení vyřízení stížnosti obrátit:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Český helsinský výbor