

## Postup při vyřizování stížnosti na kvalitu služby

Osoba, která stížnost podala, bude o výsledku šetření vyrozuměna, pokud na sebe uvede kontakt. Pokud osoba nezanechá kontakt, není jak dát zpětnou vazbu. Anonymní stížnost však bude vyřízena jako každá jiná stížnost. Kopie odpovědi na ni, resp. zápis, kdy a jak byla stížnost vyřízena, bude uložena v Knize stížností u vedoucího služby.

Registrovány a archivovány jsou i podněty, připomínky a stížnosti anonymní. Vedoucí pracovníci služby a organizace jsou povinni se jimi zabývat stejně jako neanonymními; rozdíl spočívá pouze v absenci možnosti informovat jejich autora o způsobu vyřízení.

## Lhůty a další kontakty

Stížnost je vyřízena bezodkladně, v maximální lhůtě 30 dnů. Stěžovateli je oznámen výsledek písemně ve formě oznámení o vyřízení. Proti oznámení se nelze odvolat. Pokud stěžovatel není s vyřešením stížnosti spokojen, může se obrátit přímo na ředitele České společnosti AIDS pomoc, z. s. V případě, že stížnost ředitel ČSAP, z. s. už řešil (stížnost na službu jako celek nebo na vedoucího služby), může se stěžovatel obrátit na statutární orgán spolku, kterým je předsednictvo. Kontakty jsou k dispozici na [www.aids-pomoc.cz](http://www.aids-pomoc.cz) v sekci O nás.

Pokud ani v takovém případě nebude spokojen, může využít například následující instance:

**Magistrát hlavního města Prahy**, Mariánské náměstí 2/2, 110 01 Praha 1, e-mail: [posta@praha.eu](mailto:posta@praha.eu) nebo přes Portál Pražana: [www.portalprazana.cz](http://www.portalprazana.cz)

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčném právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: +420 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Kancelář veřejného ochránce práv ČR**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),