



V azylovém domě pro muže si máte možnost podat stížnost.

Stížnost můžete vyjádřit sám, nebo se můžete nechat zastoupit jinou osobou (příbuzným, přítelem, pracovníkem jiné instituce atd.).

#### Stížnost můžete podat:

- Svým jménem, nebo anonymně.
- Ústně, sdělit kterémukoli pracovníkovi služby, který jí zaznamená a následně předá vedoucímu.
- Písemně na jakýkoli papír nebo můžete využít Formulář pro podávání stížností, který se nachází na nástěnce v přízemí u schodiště. Písemnou stížnost můžete:
  - předat kterémukoli pracovníkovi služby,
  - vhodit do Schránky stížnost (u vstupu do budovy),
  - zaslat poštou (Azylový dům pro muže, Palackého 993/61, Ostrava 702 00)
  - zaslat emailem ([adm@css-ostrava.cz](mailto:adm@css-ostrava.cz))
  - zaslat kontaktním formulářem na stánkách organizace ([www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)).

#### Jak budeme Vaši stížnost řešit:

Stížnosti řeší vždy vedoucí služby, který hovoří se všemi, kterých se stížnost týká. Vedoucí dbá na to, aby byla stížnost vyřízena v celém rozsahu a v co nejkratším termínu, nejpozději však do 28 dnů.

O vyřízení stížnosti Vás bude vedoucí informovat ústně nebo písemně dle způsobu podání stížnosti. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na dobu 1 měsíce na informační nástěnce v Azylovém domě pro muže.

**Když nebudete spokojen se způsobem vyřízení Vaší stížnosti, můžete se pro ověření našeho postupu při vyřizování stížnosti obrátit na tyto nadřízené orgány a instituce.**

#### Nadřízené orgány:

Centrum sociálních služeb Ostrava  
Ředitel organizace  
Jahnova 867/12, Ostrava – Mariánské Hory 709 00  
tel.: 595 054 019  
email: [css@css-ostrava.cz](mailto:css@css-ostrava.cz)

#### Instituce zabývající se ochranou lidských práv:

Veřejný ochránce práv – ombudsman  
Údolní 658/39, Brno 602 00  
tel.: 542 542 888  
email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Český helsinský výbor  
Štefánikova 216/21, Praha 5 150 00  
Tel.: 257 221 141  
Email: [info@hlecom.cz](mailto:info@hlecom.cz)