



**Domov Maják, o.p.s., domov se zvláštním režimem**  
poskytovatel sociálních služeb se sídlem provozovny:

Brodská 140, 261 01 Příbram VIII | [www.domov-majak.cz](http://www.domov-majak.cz) | [info@domov-majak.cz](mailto:info@domov-majak.cz)

## **Informace o způsobu podávání stížností a připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově Maják o.p.s.**

Každý uživatel (ale i personál, rodinný příslušník, nezávislý zástupce, apod.) Domova Maják o.p.s. má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost nebo připomínku lze podat písemně, anonymně, ústní formou nebo prostřednictvím druhé osoby či instituce. Písemně a anonymně podávají uživatelé stížnosti do „*schránek stížností a připomínek*“, umístěných na každém oddělení, ústně pak v kanceláři sociálních pracovníků, kde pověřená osoba stěžovatele vyslechne a sepíše s ním „*formulář pro podání stížnosti*“. Obsah stížnosti spolu s dalšími informacemi dále opíše do „*Knihy stížností*“ a stížnost předá řediteli Domova Maják o.p.s., který do 30 dnů písemně stěžovateli odpoví. Odpověď je vyhotovena ve dvou tištěných podobách, přičemž první je předána stěžovateli a druhá je spolu se stížností evidována. Pro lepší pochopení objasňujeme stěžovateli odpověď za pomoci rozhovoru.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti jsou uživatelé poučeni o možnosti obrátit se k nadřízenému nebo k nezávislému orgánu s podnětem k prošetření. Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile po jejím přešetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad. V případě nespokojenosti s řešením stížnosti má uživatel možnost podat odvolání například na adresu:

**Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5**

**Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno**

**Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2**

Nebo zavolat na telefonní linku:

**800 157 157 (Seniorská linka Život 90)**