

SKEMŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skemų socialinės globos namų (toliau – Globos namai) pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) reglamentuoja Globos namų paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų, gautų Globos namuose ir šioje tvarkoje nustatyta tvarka perduotų pagal kompetenciją atsakingiems Globos namų darbuotojams registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
2. Globos namų darbuotojai, nagrinėdami pasiūlymus, pareiškimus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, viešumo, operatyvumo, bendradarbiavimo, konfidencialumo ir kitais principais.
3. Pareiškėjas – žodžiu, raštu, elektroniniu paštu, anonimiškai pateikęs skundą, pasiūlymą, prašymą Globos namų paslaugų gavėjas ar kitas suinteresuotas asmuo.
4. Pareiškimas – pareiškėjo žodinis arba raštiškas pranešimas ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.
5. Pasiūlymas – pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas pateikti savo pastabas, idėjas ir pan.
6. Skundas – pareiškėjo žodinis arba raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl paslaugų teikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

II. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Globos namų paslaugų gavėjo ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai adresuojami Globos namų direktoriui.
8. Paslaugų gavėjas ir kiti suinteresuoti asmenys pasiūlymus, pareiškimus ir skundus gali pateikti šiais būdais:

- 8.1. raštu, pateikiant tiesiogiai Globos namų sekretorei;
 - 8.2. raštu, elektroniniu būdu, adresu: info@skemai.lt
 - 8.3. paštu, adresu: Klevų g. 10, Skemų k., LT-42104 Rokiškio r.
 - 8.4. žodžiu, atvykus pas atsakingą už paslaugų gavėjo aptarnavimą direktoriaus pavaduotoją socialiniams reikalams;
 - 8.5. žodžiu arba raštu, perdavus savo skundą tiesiogiai dirbančiam darbuotojui (turintiems sunkią negalią);
 - 8.6. anonimiškai, įmetus savo pasiūlymą, pareiškimą ar skundą į „Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų dėžutę“. Dėžutės, skirtos pasiūlymams, pageidavimams ir skundams, yra kiekviename gyvenamajame skyriuje, Globos namų administracijos pastate šalia informacinės skelbimų lentos ir laukiamajame prie valgyklos.
9. Pasiūlymo, pareiškimo ar skundo priėmimo faktą registruoja jį priėmęs asmuo, išskyrus anonimiškai pateiktus pasiūlymus, pareiškimus ar skundus, užpildydamas Pasiūlymo, pareiškimo, skundo patvirtinančio dokumento formą žurnale „Paslaugų gavėjų pasiūlymai, prašymai, pranešimai, skundai, jų nagrinėjimo dokumentai ir jų registras“. (šios tvarkos priedas).
 10. Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų dėžutės turinį du kartus per savaitę tikrina Globos namų direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.
 11. Pasiūlymai, pareiškimai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo, jeigu tai nėra anoniminis pasiūlymas, pareiškimas ar skundas.
 12. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.
 13. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.
 14. Pareiškėjas turi teisę asmeniškai ar per atstovą dalyvauti posėdžiuose nagrinėjant skundą.

III. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

15. Globos namų gauti pasiūlymai, pareiškimai ir skundai, gauti iš gyventojų, jų artimųjų yra registruojami „Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registre“. Darbuotojų gauti pasiūlymai, pareiškimai ir skundai registruojami „Darbuotojų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registre“.
16. Visus gautus pasiūlymus, pareiškimus ir skundus registruoja Globos namų sekretorė.

17. Užregistruoti pasiūlymai, pareiškimai ir skundai yra vizuojami Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų komisijai nagrinėjimui.
18. Raštu sudaryti ir tiesiogiai Globos namų sekretorei pateikti paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai registruojami Globos namų paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų, skundų registro žurnale „Paslaugų gavėjų pasiūlymai, prašymai, pranešimai, skundai, jų nagrinėjimo dokumentai ir jų registras”.
19. Registruojamame dokumente įrašoma pasiūlymo, pareiškimo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.
20. Užregistruotas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas perduodamas Globos namų direktoriui, kuris, susipažinęs su pasiūlymo, pareiškimo ar skundo turiniu, rašo rezoliuciją atitinkamo padalinio vadovui ar darbuotojui išnagrinėti pasiūlymą, pareiškimą ar skundą, nuroydamas terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas.
21. Užregistruotus paslaugų gavėjų pasiūlymus, pareiškimus ar skundus sekretorė perduoda rezoliucijoje nurodyto padalinio vadovui ar darbuotojui.
22. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už pasiūlymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis.
23. Anoniminiai pasiūlymai, pareiškimai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.
24. Žodinių pasiūlymų ir skundų registraciją vykdo direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams ar sekretorė „Paslaugų gavėjų pasiūlymai, prašymai, pranešimai, skundai, jų nagrinėjimo dokumentai ir jų registras” žurnale.
25. Žodžiu gauti pasiūlymai ir skundai nukreipiami darbuotojui, kompetentingam išspręsti iškilusį klausimą ar problemą, nurodant terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas ar skundas.
26. Žodiniai pasiūlymai ir skundai pateikti bet kokiam aptarnaujančiam darbuotojui, perduodami direktoriaus pavaduotojui socialiniams reikalams.

IV. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

27. Draudžiama pavesti nagrinėti pasiūlymus, pareiškimus ir skundus Globos namų padalinių vadovams ir darbuotojams, kurių veiksmams skundžiami.

28. Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymus, pareiškimus ir skundus nagrinėja sudaryta Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo komisija.

29. Raštu sudaryti paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ar skundai turi būti išnagrinėti per kuo trumpesnę laiką (bet ne ilgesnę negu 20 d. d.) nuo atitinkamo dokumento gavimo dienos.

30. Pareiškėjui pareiškus nusiskundimą žodžiu, jį siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus išspręsti žodžiu – rašomas skundas raštu. Negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą surašo už skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas.

28. Anoniminiai paslaugų gavėjų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą pasiūlymą, pareiškimą ar skundą skelbiamas globos namų skelbimų - informacinėje lentoje, pristatomas susirinkimų su gyventojais ir darbuotojais metu, išdiskutuojant ir aptariant galimus sprendimo būdus.

29. Atsakymai į paslaugų gavėjų pasiūlymus, pareiškimus ar skundus turi būti pasirašomi Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo komisijos bei jos pirmininko, pridedamas posėdžio protokolas. Komisijos darbas yra atliekamas posėdžiaujant ne mažiau negu pusė visų narių.

30. Paslaugų gavėjas ir kiti suinteresuoti asmenys, raštu pateikę pasiūlymą, pareiškimą ar skundą 5 dienų laikotarpyje yra informuojami apie nagrinėjimo eigą.

31. Paslaugų gavėjas, žodžiu pateikęs pasiūlymą ar skundą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų yra informuojamas apie problemos sprendimo rezultata. Visa problemos sprendimo eiga ir priimtas sprendimas yra fiksuojami paslaugų gavėjo socialinėje byloje.

32. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.

33. Paslaugų gavėjų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo protokolai, pasiaiškinimai saugomi pasiūlymą, pareiškimą ar skundą sudariusio gyventojų socialinėje byloje.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Visi globos namų darbuotojai teikia paslaugų gavėjo konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su skundais, pasiūlymais, prašymais.

35. Informacija apie skundų, pasiūlymų, prašymų priėmimo vietą ir tvarką paskelbta informacinėse stenduose kiekviename skyriuje.

(Pasiūlymo, pareiškimo ar skundo faktą patvirtinančio dokumento forma)

SKEMŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

(Pareiškėjo vardas ir pavardė, kontaktiniai duomenys)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų pasiūlymas / pareiškimas / skundas dėl _____

gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas , pavardė)