

PATVIRTINTA

Zarasų socialinės globos namų direktoriaus
2018 m. gruodžio 3 d. įsakymu Nr. 3-143

ZARASŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Zarasų socialinės globos namų (toliau – Globos namai) pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) reglamentuoja Globos namų gyventojų 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, elektroninių būdų skundą pateikęs Globos namų gyventojas 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 tikslu 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

3. Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai adresuojami Globos namų direktoriui.

4. Gyventojai ir kiti suinteresuoti asmenys pasiūlymus, pareiškimus ir skundus gali pateikti šiais būdais:

1) raštu, pateikiant tiesiogiai Globos namų sekretorei;

2) raštu, elektroniniu būdu, adresu: zarasusgn@zarasusgn.lt

3) paštu, adresu: Aušros g. 18 B, Zarasai, LT-32133

4) žodžiu, atvykus pas atsakingą už gyventojų aptarnavimą vyriausiąjį socialinį darbuotoją;

5) žodžiu arba raštu, perdavus savo skundą tiesiogiai dirbančiam darbuotojui (turintiems sunkią negalią);

6) anonimiškai, įmetus savo pasiūlymą, pareiškimą ar skundą į „Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų dėžutę“, kuri yra Globos namų administracijos fojė.

5. Pasiūlymo, pareiškimo ar skundo priėmimo faktą registruoja jį priėmęs asmuo, išskyrus anonimiškai pateiktus pasiūlymą, pareiškimą ar skundą, užpildydamas Pasiūlymo, pareiškimo, skundo patvirtinančio dokumento formą (šios tvarkos priedas).

5. Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį tikrina Globos namų direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.

6. Pasiūlymai, pareiškimai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo, jeigu tai nėra anoniminis pasiūlymas, pareiškimas ar skundas.

7. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.

8. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.

9. Pareiškėjas turi teisę asmeniškai ar per atstovą dalyvauti posėdžiuose nagrinėjant skundą.

III. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

10. Raštu sudaryti ir tiesiogiai Globos namų sekretorei pateikti gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai registruojami Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų, skundų registre jų gavimo dieną.

11. Registruojamame dokumente įrašoma pasiūlymo, pareiškimo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

12. 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, nurodydamas terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas.

13. Užregistruotus gyventojų pasiūlymus, pareiškimus ar skundus sekretorė perduoda rezoliucijoje nurodyto padalinio vadovui ar darbuotojui.

14. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už pasiūlymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis.

15. Anoniminiai pasiūlymai, pareiškimai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

16. Žodinių pasiūlymų ir skundų registraciją vykdo vyriausiasis socialinis darbuotojas Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų žodinių pasiūlymų ir skundų registracijos žurnale.

17. Žodžiu gauti pasiūlymai ir skundai nukreipiami darbuotojui, kompetentingam išspręsti iškilusį klausimą ar problemą, nurodant terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas ar skundas.

18. Žodiniai pasiūlymai ir skundai pateikti bet kokiam aptarnaujančiam darbuotojui, perduodami vyriausiajam socialiniam darbuotojui.

III. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

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

20. Gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymus, pareiškimus ir skundus nagrinėja darbuotojai, kuriems yra pavesta atlikti šį darbą. Ypatingais atvejais pasiūlymai, pareiškimai ar skundai gali būti nagrinėjami administracijos posėdžiuose, kurių metu yra surašomas protokolas.

21. Raštu sudaryti gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ar skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo atitinkamo dokumento gavimo dienos.

22. 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.

23. Anoniminiai gyventojų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą pasiūlymą, pareiškimą ar skundą pateikiamas Globos namų gyventojų tarybos atstovams ir skelbiamas globos namų skelbimo lentoje.

24. Atsakymai į gyventojų pasiūlymus, pareiškimus ar skundus turi būti pasirašomi Globos namų direktoriaus.

25. Gyventojas ir kiti suinteresuoti asmenys, raštu pateikę pasiūlymą, pareiškimą ar skundą trijų dienų laikotarpiu yra informuojamas apie nagrinėjimo eigą.

26. Gyventojas, 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 gyventojų socialinėje byloje.

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

28. Gyventojų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo protokolai, pasiaiškinimai saugomi pasiūlymą, pareiškimą ar skundą sudariusio gyventojų socialinėje byloje.

29. Visi globos namų darbuotojai teikia gyventojams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su skundais, pasiūlymais, prašymais.

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

Zarasų socialinės globos namų pasiūlymų,
pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarkos
priedas

(Pasiūlymo, pareiškimo ar skundo faktą patvirtinančio dokumento forma)

ZARASŲ 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 ir pavardė)
