

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS YLAKIŲ GLOBOS NAMŲ ASMENŲ SKUNDŲ, PASIŪLYMŲ IR PRAŠYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų, pasiūlymų ir prašymų pateikimo bei nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja asmenų skundų ir prašymų registravimo, nagrinėjimo ir atsakymo į skundą ar prašymą, tvarką viešosios įstaigos Ylakių globos namuose (toliau – Globos namai).
2. Šia tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į įstaigą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir kitokie asmenų kreipimaisi į įstaigą.
3. Nagrinėjant prašymus, pasiūlymus ir skundus Globos namai vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, taip pat objektyvumo, operatyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo teisėmis, bendradarbiavimo principais, Lietuvos Respublikos įstatymais bei Įstaigos vidaus teisės aktais.
4. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į Globos namus, prašydamas gauti informaciją, teikiantis pasiūlymą ar besiskundžiantis pažeistomis teisėmis ar teisėtais interesais.
5. **Pareiškėjo atstovas** – asmuo, turintis teisę įstatymų nustatyta tvarka atstovauti pareiškėjui.
6. **Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į Globos namus ar darbuotoją ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.
7. **Skundas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas kreipimasis į Globos namus, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos teisės aktuose nustatytos Globos namų paslaugų gavėjo teisės ar teisėti interesai dėl paslaugų teikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
8. **Pasiūlymas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir pan.
9. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, išdėstyta Globos namų nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

10. **Konfidenciali informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

11. Ši tvarka parengta pagal Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimus.

II SKYRIUS

SKUNDŲ, PASIŪLYMŲ IR PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

12. Globos namų gyventojas skundą gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.

13. Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų skundai ir prašymai adresuojami Globos namų direktoriui.

14. Gyventojai ir kiti suinteresuoti asmenys skundus ir prašymus gali pateikti šiais būdais:

14.1. raštu, pateikiant tiesiogiai Globos namų administracijai;

14.2. raštu, elektroniniu būdu, adresu: ylakiuglobosnamai@gmail.com ;

14.3. paštu, adresu: Dariaus ir Girėno g. 71, Ylakiai, Skuodo r.;

14.4. žodžiu, atvykus pas atsakingą už gyventojų aptarnavimą direktoriaus pavaduotoją, vyriausiąjį socialinį darbuotoją;

14.5. žodžiu arba raštu, perdavus savo skundą ar prašymą tiesiogiai dirbančiam darbuotojui (turintiems sunkią negalią);

14.6. anonimiškai, įmetus savo skundą ar prašymą į „Skundų, pasiūlymų, prašymų“ dėžutes, esančias Globos namų I a. prie pagrindinio išėjimo.

15. Prašymui arba skundai taikomi šie reikalavimai:

15.1. prašymas arba skundas turi būti surašytas įskaitomai valstybine kalba;

15.2. prašyme arba skunde turi būti nurodyti tapatybės duomenys - vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris, elektroninis paštas (jei asmuo jį turi) ryšiui palaikyti (kai prašymą arba skundą pateikia fizinis asmuo) arba įmonės pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas, telefonas, elektroninis paštas, kiti kontaktiniai duomenys, kuriais pageidautų gauti atsakymą;

15.3. prašymas arba skundas turi būti su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra).

15.4. prašymas arba skundas turi būti pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

15.5. Pareiškėjas, prašydamas išduoti privačią informaciją apie save, skunde ar prašyme privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas ar skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pareiškėjui atstovaujančio advokato patvirtinta

pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Pareiškėjo atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

16. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Globos namuose nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Globos namus žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Globos namus, savo iniciatyva, jeigu Globos namų direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

17. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Globos namų darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Globos namų direktorius apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

18. Skundo ir prašymo priėmimo faktą registruoja jį priėmęs asmuo, užpildydamas Pranešimo apie prašymo (skundo, pasiūlymo) registracijos formą (šios tvarkos priedas).

19. Skundų, pasiūlymų ir prašymų dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį tikrina Globos namų direktoriaus pavaduotojas, vyriausiasis socialinis darbuotojas. Skundas ar pasiūlymas yra registruojamas „Skundų, prašymų ir pasiūlymų žurnale“.

20. Skundai ir prašymai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo, jeigu tai nėra anoniminis skundas ar prašymas.

21. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą ar prašymą. Skundas ar prašymas atšaukiamas raštu, nurodant vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, sprendimo motyvą arba tiesiogiai, pasirašant „Skundų, prašymų ir pasiūlymų žurnale“.

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

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

24. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus globos namų paslaugų gavėjus ar darbuotojus. Informacija apie paslaugų gavėjo buvimą globos namuose, jo gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija laikoma konfidencialia ir po paslaugų gavėjo mirties. Teisę gauti informaciją po gyventojų mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą.

III SKYRIUS

SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ REGISTRAVIMAS

25. Skundai ir prašymai priimami ir registruojami „Skundų, prašymų ir pasiūlymų žurnale” jų gavimo dieną.
26. Registruojamame dokumente įrašoma skundo ar prašymo gavimo data ir registracijos numeris.
27. Užregistruotas skundas ar prašymas perduodamas Globos namų direktoriui, kuris, susipažinęs su skundo ar prašymo turiniu, rašo rezoliuciją atitinkamam darbuotojui išnagrinėti skundą ar prašymą, nurodydamas terminą iki kada turi būti išnagrinėtas skundas ar prašymas.
28. Darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami, draudžiama pavesti nagrinėti skundus.
29. Užregistruotus gyventojų skundus ar prašymus vyriausiasis socialinis darbuotojas perduoda rezoliucijoje nurodytam darbuotojui.
30. Anoniminiai skundai ir prašymai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.
31. Žodinių skundų ir prašymų (pasiūlymų) registraciją vykdo Globos namų direktoriaus pavaduotojas, vyriausiasis socialinis darbuotojas Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų žodinių pasiūlymų ir skundų registracijos žurnale.
32. Žodžiu gauti skundai ir prašymai nukreipiami darbuotojui, kompetentingam išspręsti iškilusį klausimą ar problemą.
33. Žodiniai skundai ir prašymai pateikti bet kokiam aptarnaujančiam darbuotojui, perduodami Globos namų direktoriaus pavaduotojui, vyriausiajam socialiniam darbuotojui.

IV SKYRIUS

SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

34. Gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų skundus ir prašymus nagrinėja darbuotojai, kuriems yra pavesta atlikti šį darbą. Ypatingais atvejais pasiūlymai, pareiškimai ar skundai gali būti nagrinėjami posėdžiuose, kurių metu yra surašomas protokolai.
35. Skundai turi būti išnagrinėjami kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo dienos. Priklausomai nuo konkrečios situacijos sudėtingumo bei tais atvejais, kai pateikti atsakymą į prašymą ar skundą reikia papildomos informacijos iš kitų subjektų, prašymo arba skundo nagrinėjimo trukmė gali būti pratęsta. Apie pratęsimą asmenys informuojami atskiru pranešimu raštu nepraleidus aukščiau nurodytų terminų.
36. Žodžiu pateikti skundai ir prašymai nagrinėjami tą pačią darbo dieną, pateikiant atsakymą žodžiu. Nepavykus išsiaiškinti problemos žodžiu, prašymas ar skundas pateikiamas raštu. Negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą surašo už skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas.

37. Jei pateiktas prašymas arba skundas neatitinka reikalavimų, Įstaiga per 5 darbo dienas turi teisę paprašyti patikslinti prašymo arba skundo esmę arba pateikti papildomą informaciją (pvz., dokumentų kopijas, kitus reikiamus duomenis). Atsakymo į prašymą arba skundą pateikimo terminas sustabdomas iki bus aiškus prašymo arba skundo patikslinimas ir/ar pateikti papildomi duomenys, dokumentai.
38. Anoniminiai gyventojų skundai ir prašymai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą skundą ar prašymą pateikiamas Globos namų tarybos atstovams ir skelbiamas globos namų skelbimo lentoje.
39. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą nurodomi prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.
40. Atsakymas paprastai pateikiamas ta forma, kuria gaunamas prašymas arba skundas (pvz., į elektroniniu paštu gautą prašymą arba skundą Įstaiga turi teisę atsakyti elektroniniu paštu), jeigu prašymą arba skundą pateikęs asmuo nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.
41. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.
42. Atsakymai į gyventojų skundus ar prašymus pasirašomi Globos namų direktoriaus.
43. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.
44. Pareiškėjas turi teisę Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka apskūsti įstaigos sprendimą dėl skunde ar prašyme iškeltų reikalavimų ir siūlymų.
45. Gyventojų skundų ir prašymų nagrinėjimo protokolai, pasiaiškinimai, saugomi skundą ar prašymą pateikusio gyventojų asmens byloje.
46. Prašymas ar skundas gali būti nenagrinėjamas, jeigu:
- 46.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;
- 46.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to viešojo administravimo subjektas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;
- 46.3. paaiškėja, kad Globos namai. Dėl to paties klausimo jau yra pateikęs atsakymą ar priėmęs sprendimą ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;
- 46.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;
- 46.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip vienas mėnuo;

- 46.6. prašymas ar skundas Globos namams pateiktas ne pagal kompetenciją.
47. Pareiškėjų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:
- 47.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;
- 47.2. vertinant ir analizuojant Globos namų turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
- 47.3. reikalui esant, prašoma Globos namų darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu;
- 47.4. paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;
- 47.5. Jei, išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad prašyme ar skunde minimi klausimai nėra susiję su Globos namų veikla, prašymas arba skundas ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo gavimo Globos namuose datos, grąžinamas pareiškėjui, raštu nurodant grąžinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti prašyme arba skunde išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.
- 47.6. Jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su pareiškėju ir gauti žodinius paaiškinimus, jis turi būti priimtas Globos namuose jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką.
- 47.7. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl prašymo ar skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Globos namams) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus. Tokiu atveju prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo prašymo ar skundo pakeitimo ar papildymo.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

48. Visi Globos namų darbuotojai teikia gyventojams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su skundais, pasiūlymais, prašymais.
49. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.
50. Kiekvienas globos namų gyventojas ar lankytojas, turi teisę išsakyti (raštu pateikti) savo nuomonę, kelti problemas ir teikti pasiūlymus ar pageidavimus bet kuriuo jam rūpimu klausimu.
51. Informacija apie skundų ir prašymų priėmimo vietą ir tvarką skelbiama įstaigos informaciniame stende.
52. Gyventojai su šia Tvarka supažindinami susirinkimo metu.
53. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami susirinkimo metu pasirašytinai, bei paskelbta įstaigos internetinėje svetainėje www.ylakiugloba.lt.
-

