

ČIŽIŪNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Čižiūnų socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) reglamentuoja Centro paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų, gautų Centre ir šioje tvarkoje nustatyta tvarka perduotų pagal kompetenciją atsakingiems Centro darbuotojams registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
2. Centro 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 būdu skundą pateikęs 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.
7. Centras prašymus, skundus bei pranešimus nagrinėja vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 1 d. Nr. 1014 nutarimu „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ pakeitimo, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, kitais norminiais teisės aktais ir šia Tvarka.

II. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Centro paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai adresuojami Centro direktoriui.
9. Paslaugų gavėjai, jų artimieji, darbuotojai ir kiti suinteresuoti asmenys pasiūlymus, pareiškimus ir skundus gali pateikti šiais būdais:
 - 1) raštu, pateikiant tiesiogiai centro specialistui;
 - 2) raštu, elektroniniu būdu, adresu: info@ciziunucentras.lt;
 - 3) paštu, adresu: Vilties g. 2, Čižiūnai, Trakų r., LT-21268;
 - 4) žodžiu galima pateikti tiesiogiai Direktoriui ar kitam administracijos atstovui (pavadootojui, vyr. socialiniam darbuotojui, socialiniam darbuotojui) atvykus į centrą arba telefonu, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis;

5) negalintis savarankiškai raštu pateikti skundo, paslaugų gavėjas ar jo artimasis gali kreiptis į Centre veikiančią Gyventojų tarybą ar į bet kurį Centro darbuotoją, galintį padėti surašyti pasiūlymą, pareiškimą ar skundą;

6) anonimiškai, įmetus savo pasiūlymą, pareiškimą ar skundą į „Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų dėžutę“, kuri yra Centro I aukšte.

10. Pasiūlymo, pareiškimo ar skundo priėmimo faktą registruoja jį priėmęs asmuo, išskyrus anonimiškai pateiktus pasiūlymus, pareiškimus ir skundus, užpildydamas pasiūlymo, pareiškimo, skundo patvirtinančio dokumento formą.

11. Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį tikrina Centro vyr. socialinis darbuotojas.

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

13. Kai paslaugų gavėjas ar kiti suinteresuoti asmenys nemoka valstybinės kalbos arba, kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, kreipiantis žodžiu į Centro Gyventojų tarybą ar į bet kurį Centro darbuotoją, turi dalyvauti asmuo, gebantis būti vertėju. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipėsi į Centrą savo iniciatyva.

14. Teikdami pasiūlymą, pareiškimą ar skundą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis paslaugų gavėjas, jo atstovas ar kiti suinteresuotieji asmenys privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Asmeniui sutikus pokalbis įrašomas ir nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas aštru.

15. Telefonu gauti anoniminiai pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nenagrinėjami.

16. Jeigu pasiūlymą, pareiškimą ar skundą teikia asmens atstovas, kartu su pasiūlymu, pareiškimu ar skundu turi būti pateiktas ir atstovavimą patvirtinantis dokumentas ar jo kopija.

17. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę raštu atšaukti pasiūlymą, pareiškimą ar skundą.

18. Pasiūlymas, pareiškimas ar skundas Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu įstaigos vadovas arba jo įgaliotas asmuo jau yra pateikęs atsakymą arba priėmęs sprendimą.

19. Pasiūlyme, pareiškime ar skunde turi būti nurodyta:

19.1. jį teikiančio asmens vardas ir pavardė;

19.2. gyvenamosios vietos adresas;

19.3. kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą;

19.4. įskaitomai valstybine kalba išdėstytas turinys;

19.5. pasirašytas jį teikiančio asmens.

20. Paslaugų gavėjai su Centro pasiūlymų, pareiškimų ir skundų tvarka supažindinami pasirašytinai per 20 darbo dienų nuo paslaugų gavimo pradžios. Pasirašyta susipažinimo forma yra įsegama į paslaugų gavėjo asmeninę socialinę bylą.

III. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

21. Raštu sudaryti ir tiesiogiai Centro administracijai pateikti paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai registruojami Centro paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų, skundų registre jų gavimo dieną.

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

23. Užregistruotas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas perduodamas Centro 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.

24. Užregistruotus paslaugų gavėjų pasiūlymus, pareiškimus ar skundus perduodamas rezoliucijoje nurodyto padalinio vadovui ar darbuotojui.

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

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

27. Žodinių pasiūlymų ir skundų registraciją vykdo vyriausiasis socialinis darbuotojas.

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

29. Žodiniai pasiūlymai ir skundai pateikti bet kokiam aptarnaujančiam darbuotojui, perduodami vyriausiajam socialiniam darbuotojui. Į žodinius pasiūlymus, pareiškimus ir skundus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą pasiūlymą, pareiškimą ir skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti pasiūlymą, pareiškimą ir skundą raštu.

30. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio paslaugų gavėjo, jo atstovo ar kito suinteresuoto asmens elgesys yra neadekvatus, turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (teisės pažeidimai) požymių, globos namų darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau at pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui.

IV. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

31. Draudžiama pavesti nagrinėti pasiūlymus, pareiškimus ir skundus Centro padalinių vadovams ir darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

32. Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymus, pareiškimus ir skundus nagrinėja direktoriaus įsakymu sudaryta komisija (įvairių pareigybių), kuriai yra pavesta atlikti šį darbą. Ypatingais atvejais pasiūlymai, pareiškimai ar skundai gali būti nagrinėjami administracijos posėdžiuose, kurių metu yra surašomas protokolas.

33. Raštu sudaryti paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ar skundai turi būti išnagrinėti per 10 darbo dienų nuo atitinkamo dokumento gavimo dienos.

34. 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.

35. Anoniminiai paslaugų gavėjų ar kitų suinteresuotų šalių pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą pasiūlymą, pareiškimą ar skundą pateikiamas Centro paslaugų gavėjų tarybos atstovams ir skelbiamas Centro skelbimų lentoje.

36. Atsakymai į paslaugų gavėjų pasiūlymus, pareiškimus ar skundus turi būti pasirašomi Centro direktoriaus.

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

38. Centro paslaugų gavėjui, kitiems suinteresuotiems asmenims, darbuotojams pageidaujant pasiūlymai, pareiškimai ir skundai gali būti nagrinėjami konfidencialiai.

V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR ĮTEIKIMAS ASMENIUI

39. Jei pasiūlymų, pareiškimų ar skundų nagrinėjimas užsitęsia ilgiau nei 10 darbo dienų nuo jo įregistravimo dienos, pasiūlymą, pareiškimą ar skundą pateikęs asmuo raštu informuojamas apie užsitęsusį pasiūlymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimą, nurodomos vėlavimo priežastys, atlikti veiksmai, ketinami atlikti veiksmai, numatomi prašymo ar skundo išnagrinėjimo terminai.

40. Komisija, posėdžio metu išnagrinėjusi pasiūlymą, pareiškimą ar skundą, surašo protokolą, kuriame turi būti nurodyta:

- 40.1. pasiūlymo, pareiškimo ar skundo registravimo numeris ir data;
- 40.2. pasiūlymo, pareiškimo ar skundo pateikusios asmens vardas, pavardė;
- 40.3. pasiūlymo, pareiškimo ar skundo esmė;
- 40.4. komisijos sudėtis;
- 40.5. surinkta papildoma informacija pasiūlymo, pareiškimo ar skundo tematika;
- 40.6. priimti sprendimai;
- 40.7. įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovaujantis priimtas sprendimas;
- 40.8. komisijos narių parašai.

41. Su protokolo turiniu yra supažindinamas pasiūlymą, pareiškimą ar skundą pateikęs asmuo (raštu ir žodžiu), įteikiant jam protokolą asmeniškai arba išsiunčiant pranešime nurodytais kontaktais.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

42. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo pasiūlymą, pareiškimą ar skundą gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio pasiūlymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimo.

43. Išnagrinėti pasiūlymai, pareiškimai ir skundai turi būti saugomi atskiroje byloje.

44. Visi Centro paslaugų gavėjai, jų artimieji, darbuotojai yra supažindinami su šia tvarka individualiai, paaiškinat pasiūlymų, pareiškimų ar skundų nagrinėjimo bei gautų išvadų ir sprendimų procedūras jiems suprantamu būdu.

45. Informacija apie Centro pasiūlymų, pareiškimų ir skundų tvarką skelbiama Centro puslapyje: www.ciziunucentras.lt.