

ČIŽIŪNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Čižiūnų socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) nustato Centro gyventojų, lankytojų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių skundų (pretenzijų) priėmimo tvarką, pretenzijų ir skundų įforminimo reikalavimus, jų nagrinėjimą, sprendimo priėmimą bei apskundimo tvarką. Šios tvarkos tikslas – užtikrinti sąžiningą ir objektyvų skundų nagrinėjimą.

2. Tvarkoje naudojamos sąvokos

2.1. **Pareiškėjas** – raštu, Centre specialioje pašto dėžutėje „Skundai. Pageidavimai“ ar elektroniniu būdu skundą pateikęs Centro gyventojas, lankytojas, jo globėjas, darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo;

2.2. **Skundas** – pareiškėjo raštiškas, žodinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl Centro veikimo ar neveikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

2.3. **Prašymo nagrinėjimo komisija** (toliau – Komisija) – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja skundą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

II PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Pareiškėjas, manantis, kad buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, su skundu gali kreiptis į Centro direktorių, bet ne vėliau, kaip per mėnesį nuo tos dienos, kurią sužinojo apie savo teisių ar teisėtų lūkesčių pažeidimą.

4. Asmeniui pareiškus nusiskundimą žodžiu, iškilusį ginčą siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus ginčo išspręsti žodžiu – rašomas skundas raštu.

5. Centro gyventojui, lankytojui, negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą surašo už skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas. Negalinčio kalbėti lankytojo skundas užrašomas naudojant simbolius (pridedama), paveikslėlius (pridedama), pažymintčius įvairią kasdienę veiklą, nuotakas.

6. **Pareiškėjas turi teisę:**

6.1. Bet kuriuo metu atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.

6.2. Gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.

6.3. Asmeniškai ar per atstovą dalyvauti Komisijos posėdžiuose nagrinėjant skundą.

6.4. Šios procedūros nustatyta tvarka apskųsti Centro Komisijos sprendimą dėl prašyme iškeltų reikalavimų ir siūlymų.

7. **Pareiškėjų raštu pateikiamų prašymų forma, turinys, kalba**

7.1. Skundai pateikiami raštu. Juose turi būti nurodyta:

7.1.1. Pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, telefono nr.;

7.1.2. Įstaigos, kuriai pateikiamas skundas, pavadinimas;

7.1.3. Skundo pateikimo priežastys;

7.1.4. Pareiškėjo reikalavimai ir siūlymai (siektinas rezultatas).

7.1.5. Kiekvienas skundas turi būti pasirašytas pareiškėjo. Tais atvejais, kai pareiškėjas dėl negalios negali pasirašyti skundo, už pareiškėją pasirašo globėjas ar asmuo, surašęs skundą, nuroydamas savo vardą, pavardę, adresą, kuriuo būtų galima susisiekti. Prie prašymo gali būti pridėti įvairūs dokumentai ar jų kopijos.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

8. Nepasirašyti skundai nenagrinėjami, nepriimamos išvados, sprendimas.
9. Jei gauti skundai iš kelių pareiškėjų dėl tų pačių reikalavimų ar siūlymų, Centro direktorius turi teisę juos sujungti ir pavesti nagrinėti, kaip vieną skundą.
10. Gauti skundai apie tvarkos taisyklių pažeidimus arba, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, surašomi laisva forma ir pateikiami direktoriui.
11. Atsakingas darbuotojas/komisija turi imtis visų priemonių, kad skundas būtų išsamiai išnagrinėtas, kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo skundo registravimo dienos. Rašytinis atsakymas pateikiamas direktoriui, o jam nesant jį pavaduojančiam asmeniui. Direktorius per 3 d. d. susipažįsta su skundu ir atsakymu į jį, ir pasirašo arba su pastabomis grąžina papildomai nagrinėti.
12. Atskirais atvejais, kai skundo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 1 mėnesį, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.
13. Atsakymas pareiškėjui grąžinamas į rankas arba išsiunčiamas laišku ar elektroniniu pašto adresu, nurodytu skunde.
14. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.
15. Gauti prašymai registruojami formoje „Skundų registras“.
16. Skundui nagrinėti direktorius numato atsakingą asmenį arba gali būti sudaryta Komisija (vienas Komisijos narys – darbo tarybos narys), jos nariai paskiria nagrinėjimo vietą bei laiką ir apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas žodžiu, telefonu arba raštu praneša pareiškėjui arba jo atstovui.
17. Nagrinėjantis skundą atsakingas darbuotojas arba Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu, Centro konfidencialumo tvarka, kokybės procedūromis bei principais, išdėstytais žemiau.
18. Išnagrinėję skundą, atsakingas už nagrinėjimą darbuotojas ar Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui kartu su atsakymo pareiškėjui projektu.
19. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl skundo, jei ji nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po išvadų pateikimo.

IV. ATSAKOMO PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

20. Gauti skundai, priskirti Centro kompetencijai, turi būti išnagrinėti ir atsakymas pareiškėjui ar jo atstovui apie priimtus sprendimus turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo skundo užregistravimo dienos (direktorius gali pratęsti terminą dar iki 15 darbo dienų).
21. Atsakymą pareiškėjui ar jo atstovui pasirašo Įstaigos direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas.

V. ŽODINIŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

22. Žodiniai skundai priimami tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Centro interesų arba kai pareiškėjas nėra pajėgus išdėstyti skundo raštu.
23. Už žodinio skundo nagrinėjimą atsakingas Centro direktorius arba jo paskirti darbuotojai.

24. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio prašymo nagrinėjimo rezultatais, savo prašymą įformina raštu ir jis nagrinėjamas pagal rašytinio prašymo nagrinėjimo tvarką.

VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

25. Lygybės principas – joks pareiškėjas negali būti diskriminuojamas ar jam teikiama kokių nors privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir pažiūrų, draudimo varžyti kitų asmenų teises ar laisves sveikatos priežiūroje ar kenkti kitų asmenų, visuomenės ar valstybės interesams.

26. Viešumo principas – skundai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai reikia apsaugoti žmogaus asmens sveikatos (medicininę) paslaptį, privataus gyvenimo slaptumą.

27. Operatyvumo principas – draudžiama vilkinti skundų nagrinėjimą.

28. Bendradarbiavimo principas – Centras bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis, siekdama, kad skundai būtų tinkamai išnagrinėti.

29. Konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei Komisijos skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Centro administracija ir socialiniai darbuotojai teikia paslaugų gavėjams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su skundais. Informacija apie skundų nagrinėjimo tvarką yra paskelbta puslapyje www.ciziunucentras.lt.