

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VAIKO UŽUOVĖJA“ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR SUINTERESUOTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ (toliau - Įstaiga) socialinių paslaugų gavėjų ir suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau - Tvarka) reglamentuoja Įstaigos socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų, gautų Įstaigos ir šioje Tvarkoje nustatyta tvarka perduotų pagal kompetenciją atsakingiems Įstaigos darbuotojams registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
2. Įstaigos darbuotojai, nagrinėdami prašymus, pareiškimus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, viešumo, operatyvumo, bendradarbiavimo, konfidencialumo ir kitais principais.
3. Asmenų registras - prašymų, pareiškimų ir skundų registras.
4. Pareiškėjas - žodžiu, raštu, elektroninių būdų skundą pateikęs Įstaigos socialinių paslaugų gavėjas ar kitas suinteresuotas asmuo.
5. Pareiškimas - pareiškėjo žodinis arba raštiškas pranešimas ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.
6. Prašymas - pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, tikslu pateikti savo pastabas, idėjas, norus, pasiūlymus ir pan.
7. 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. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Įstaigos socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymai, pareiškimai ir skundai adresuojami Įstaigos direktoriui.
9. Socialinių paslaugų gavėjai ir kiti suinteresuoti asmenys pasiūlymus, pareiškimus ir skundus gali pateikti šiais būdais:
 - 9.1. raštu, pateikiant tiesiogiai Įstaigos administratoriui;
 - 9.2. raštu, elektroniniu būdu, adresu: vaikouzuoveja@gmail.com;
 - 9.3. paštu, Viešojo įstaiga „Vaiko užuovėja“, adresu: J. Janonio g. 2-1, Biržai LT-41148;
 - 9.4. žodžiu, atvykus pas Įstaigos direktorių;
 - 9.5. žodžiu arba raštu, perdavus savo skundą tiesiogiai dirbančiam darbuotojui (turintiems sunkią negalią);
 - 9.6. anonimiškai, įmetus savo prašymą, pareiškimą ar skundą į „Pageidavimų, pasiūlyimų dėžutę“, kuri yra administracinėse patalpose, adresu: J. Janonio g. 2-1, Biržai, pirmame aukšte.
10. Prašymas, pareiškimas ar skundas registruojamas asmenų registre.
11. Pageidavimų, pasiūlyimų dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį tikrina Įstaigos administratorius.
12. Prašymai, pareiškimai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo, jeigu tai nėra anoniminis raštas.
13. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.

14. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.
15. Pareiškėjas turi teisę asmeniškai ar per atstovą dalyvauti posėdžiuose nagrinėjant skundą.

III. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

16. Raštu sudaryti ir tiesiogiai Įstaigos administratoriui pateikti gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymai, pareiškimai ir skundai registruojami Įstaigos socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų, skundų asmenų registre jų gavimo dieną.
17. Registruojamame dokumente įrašoma prašymo, pareiškimo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.
18. Įstaigos direktorius susipažinęs su prašymo, pareiškimo ar skundo turiniu gali duoti atitinkamus nurodymus žodžiu atsakingam darbuotojui.
19. Užregistruotas prašymas, pareiškimas ar skundas perduodamas Įstaigos direktoriui, kuris, susipažinęs su prašymo, pareiškimo ar skundo turiniu, rašo rezoliuciją atitinkam darbuotojui išnagrinėti prašymą, pareiškimą ar skundą, nurodydamas terminą iki kada turi būti išnagrinėtas prašymas, pareiškimas ar skundas.
20. Užregistruotus socialinių paslaugų gavėjų ar kitų suinteresuotų asmenų prašymus, pareiškimus ar skundus Įstaigos administratorius perduoda rezoliucijoje nurodytam darbuotojui.
21. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis.
22. Anoniminiai prašymai, pareiškimai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.
23. Žodinių prašymo ir skundų registraciją dėl paslaugų teikimo vykdo Įstaigos vyriausias socialinis darbuotojas Įstaigos socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų žodinių pasiūlymų ir skundų registracijos žurnale (1 priedas).
24. Žodiniai pasiūlymai ir skundai dėl paslaugų teikimo pateikti bet kokiam aptarnaujančiam darbuotojui, perduodami Įstaigos vyriausiam socialiniam darbuotojui.
25. Žodžiu gauti pasiūlymai ir skundai dėl paslaugų teikimo nukreipiami kompetentingam darbuotojui, išspręsti iškilusį klausimą ar problemą, nurodant terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas ar skundas.

IV. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

26. Draudžiama pavesti nagrinėti prašymus, pareiškimus ir skundus Įstaigos darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.
27. Socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymus, pareiškimus ir skundus nagrinėja darbuotojai, kuriems yra pavesta atlikti šį darbą. Ypatingais atvejais prašymai, pareiškimai ar skundai gali būti nagrinėjami administracijos posėdžiuose, kurių metu yra surašomas protokolą.
28. Raštu sudaryti socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymai, pareiškimai ar skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo dokumento gavimo dienos.
29. 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.
30. Anoniminiai prašymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą prašymą, pareiškimą ar skundą skelbiamas Įstaigos administracijos patalpų skelbimo lentoje.
31. Atsakymai į prašymus, *pareiškimus ar skundus turi būti pasirašomi* Įstaigos direktoriaus.

32. Socialinių paslaugų gavėjas ir kiti suinteresuoti asmenys, raštu pateikę prašymą, pareiškimą ar skundą trijų dienų laikotarpiu yra informuojamas apie nagrinėjimo eigą.
33. Socialinių paslaugų gavėjas ir kiti suinteresuoti asmenys, žodžiu pateikę prašymą, pareiškimą ar skundą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų yra informuojamas apie problemos sprendimo rezultatą. Visa problemos sprendimo eiga ir priimtas sprendimas yra fiksuojami suinteresuoto socialinių paslaugų gavėjo asmens byloje.
34. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.
35. Prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo protokolai, pasiaiškinimai saugomi prašymą, pareiškimą ar skundą sudariusio paslaugų gavėjo asmens byloje.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

36. Asmeniui pateikusiam pranešimą ar skundą užtikrinamas konfidencialumas pagal galiojančius teisės aktus.
37. Tvarkos aprašas skelbiamas [staigos internetiniame puslapyje <https://vaikouzuoveja.lt>].
38. Tvarka gali būti keičiama, papildoma ir (ar) panaikinama direktoriaus įsakymu.
-

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VAIKO UŽUOVĖJA“ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR SUINTERESUOTŲ ASMENŲ ŽODINIŲ PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS

[illegible]