

PATVIRTINTA

Kupiškio socialinės globos namų direktoriaus

2021 m. kovo 12 d. įsakymu Nr. V-20

## KUPIŠKIO SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ SKUNDŲ, PAGEIDAVIMŲ IR PASIŪLYMŲ VALDYMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kupiškio socialinės globos namų skundų, pageidavimų ir pasiūlymų valdymo tvarka (toliau – Tvarka) nustato Kupiškio socialinės globos namų (toliau – Globos namai) gyventojų (toliau – Gyventojai), jų globėjų, rūpintojų, kitų suinteresuotų asmenų skundų, pageidavimų ir pasiūlymų teikimo, vertinimo ir sprendimų priėmimo Tvarką Globos namuose.
2. Nagrinėjant skundus, pageidavimus ir pasiūlymus, priimant sprendimus laikomasi konfidencialumo, pagarbos asmens teisėms, nešališkumo, galiojančių vidaus tvarkos taisyklių ir teisės aktų.
3. Tvarkoje vartojamos sąvokos:
  - 3.1. **Pareiškėjas** – Gyventojas, Gyventojų globėjas arba rūpintojas, suinteresuotas asmuo, kuris žodžiu, raštu arba elektroniniu būdu, gestų kalba pateikė skundą, pageidavimą, pasiūlymą.
  - 3.2. **Skundas** - pareiškėjo žodžiu, raštu, gestais, kūno kalba nurodoma nuostata dėl tam tikro dalyko.
  - 3.3. **Pageidavimas**- pareiškėjo žodžiu, raštu, gestais, kūno kalba nurodoma nuostata dėl tam tikro dalyko poreikio.
  - 3.4. **Pasiūlymas** - pareiškėjo žodžiu, raštu, gestais, kūno kalba nurodoma nuostata dėl tam tikro dalyko pasiūlymo, rekomendacijos.
4. Pareiškėjas turi teisę kreiptis į socialinį darbuotoją, Globos namų administraciją, personalą ar institucijas už Globos namų ribų įvairiais klausimais ir dėl įvykusios ar galimos fizinės, psichologinės, materialinės ar finansinės, seksualinės prievartos, diskriminacijos ar kitų asmens teisių pažeidimų.

### II. SKUNDŲ IR PAGEIDAVIMŲ TEIKIMAS

5. Gyventojai arba jų globėjai, rūpintojai, Gyventojų grupės ir kiti suinteresuoti asmenys turi teisę raštu ar žodžiu teikti skundus, pageidavimus, pasiūlymus Globos namų administracijai.
6. Pareiškėjas gali bet kada atšaukti savo skundą, pageidavimą ir pasiūlymą. Raštu pateiktas skundas, pageidavimas, pasiūlymas - atšaukiamas raštu.
7. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie skundo, pageidavimo, pasiūlymo nagrinėjimo vietą, laiką, priimtus sprendimus.
8. Pareiškėjas arba jo atstovas turi teisę dalyvauti posėdžiuose nagrinėjant jo skundą, pageidavimą, pasiūlymą.
9. Socialinis darbuotojas užtikrina Pareiškėjo teisę kreiptis Pareiškėjui aktualiais klausimais į Globos namų administraciją.
10. Gyventojui prašant padėti suformuoti, užrašyti skundą, pageidavimą, pasiūlymą raštu, socialinis darbuotojas turi užtikrinti tam reikalingas sąlygas, priemones ir pagalbą.

11. Skundus, pageidavimus, pasiūlymus raštu galima pateikti tiesiogiai, atvykus į Globos namus, atsiuntus paštu adresu Kikonių g. 20, Šnipeliškio k., Kupiškio r.sav., LT-40333 arba elektroniniu paštu [kupiskis@globosnamai.org](mailto:kupiskis@globosnamai.org), [pranesk@globosnamai.org](mailto:pranesk@globosnamai.org), kitomis elektroninėmis priemonėmis.
12. Gyventojui prašant padėti suformuoti, užrašyti skundą, pageidavimą, pasiūlymą raštu, socialinis darbuotojas turi užtikrinti tam reikalingas sąlygas, priemones ir pagalbą.
13. Anonimiškai pateikiamas skundas, pageidavimas, pasiūlymą gali būti perduodamas per kitą asmenį, įmetamas į Globos namų „Pranešimų, skundų ir pageidavimų“ dėžutę, esančias gyvenamuosiuose korpusuose ir administracinio pastato vestibulyje, kuri įgalioto darbuotojo tikrinama vieną kartą per savaitę.

### III. SKUNDŲ, PAGEIDAVIMŲ, PASIŪLYMŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

14. Skundai, pasiūlymai, pageidavimai, pasiūlymai pateikti ne raštu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant Pareiškėjo, Globos namų interesų, įstaigoje neregistruojami. Į tokius skundus, pageidavimus atsakoma tą pačią darbo dieną. Jei į ne raštu pateiktą skundą, pageidavimą, pasiūlymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, Pareiškėjui sudaroma galimybė išdėstyti savo skundą, pageidavimą, pasiūlymą raštu arba naudojantis elektroninėmis priemonėmis.
15. Raštiškus ir kita forma pateiktus Pareiškėjų skundus, pageidavimus, pasiūlymus registruoja sekretorius-administratorius Gyventojų skundų, pageidavimų žurnale, ir perduoda juos Globos namų direktoriui.
16. Raštiški Pareiškėjų skundai, pageidavimai, pasiūlymai turi būti pasirašyti. Nurodomas vardas, pavardė, adresas kuriuo bus išsiųstas atsakymas į užklausimą.
17. Anoniminiai skundai, pageidavimai, pasiūlymai registruojami ta pačia tvarka kaip ir kiti gauti skundai, pageidavimai ir pasiūlymai.
18. Direktorius nukreipia skundą, pageidavimą, pasiūlymą nagrinėti atsakingam darbuotojui.
19. Atsakingas darbuotojas išnagrinėjęs skundą, pageidavimą, pasiūlymą apie priimtą sprendimą informuoja per 14 darbo dienų Globos namų administraciją ir skundą, pageidavimą, pasiūlymą pateikusį Pareiškėją.
20. Esant smurto atvejui, Pareiškėjo skundas, pranešimas, pasiūlymas nagrinėjamas nedelsiant. Pareiškėjas tokiu atveju informuojamas iškart kai priimamas sprendimas.
21. Atsakymai į skundus, pageidavimus, pasiūlymus rengiami atsižvelgiant į jų turinį:
  - 21.1. į prašymą pateikti informaciją atsakoma pateikiant informaciją arba nurodomos atsisakymo tai daryti priežastys;
  - 21.2. į prašymą suteikti administracinę paslaugą-išduoti dokumentą, nuorašą,- atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai daryti priežastys.
  - 21.3. į kitus prašymus, skundus, pasiūlymus, pageidavimus atsakoma laisva forma.
22. Nepasirašyti skundai, pageidavimai, pasiūlymai pripažįstami anoniminių ir atsakymas į juos raštiškai nerengiamas.
23. Išskirtiniais atvejais įvertinus skundo, pageidavimo, pasiūlymo sudėtingumą jiems nagrinėti administracija gali sudaryti atskirą komisiją ir skirti papildomą laiką jų nagrinėjimui.
24. Komisijos funkcijos:
  - 24.1. priimti rašytinius gyventojų skundus, pageidavimus;
  - 24.2. priimti sprendimą savo kompetencijos ribose. Sprendimai įforminami laisvos formos raštu, kuriame pateikiami atsakymai į visus Pareiškėjo keliamus klausimus;

- 24.3. informuoti Pareiškėją, kada ir kaip bus išspręstas jam rūpimas klausimas. Apie pareiškimo, skundo, pageidavimo, pasiūlymo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą Pareiškėjas turi būti supažindinamas pasirašytinai, arba išsiunčiant pranešimą nurodytu adresu (įskaitant Pareiškėjo el. pašto adresą).
25. Žodžiu pateikti skundai, pageidavimai, pasiūlymai nagrinėjami ir atsakymas pateikiamas iš karto. Esant sudėtingam skundai, pageidavimui ir pasiūlymui, kai iš karto negalima pateikti atsakymo - prašoma ji įforminti ir pateikti raštu.
26. Jeigu Globos namai pagal kompetenciją neįgaliota spręsti skunde ar pageidavime išdėstytų klausimų arba skunde ar pageidavime keliamą klausimą pagal kompetenciją privalo nagrinėti ir sprendimą priimti vykdomosios valdžios ar kitos institucijos, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo turi būti persiustas kompetentingai institucijai ar įstaigai ir raštu pranešta apie tai Pranešėjui, paaiškinant persiuntimo priežastį. Jeigu nėra kitos kompetentingos institucijos, kuriai galėtų perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša Pareiškėjui paaiškindamas priežastis, kodėl jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjami.
27. Jeigu Pareiškėjo netenkina gautas atsakymas, turint naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, pageidavimą, jis gali pakartotinai kreiptis raštu į Globos namus dėl pakartotinio skundo ar pageidavimo nagrinėjimo. Jeigu Pareiškėjo netenkina gautas atsakymas arba nepasitikima Globos namų kompetencija, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į institucijas esančias už Globos namų ribų (Pvz. Kupiškio rajono savivaldybę adresu: Vytauto g. 2, LT-40115, Kupiškis, Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos adresu: A. Vivulskio g. 5, Vilnius LT-03220; policiją, Seimo kontrolierius, Lygių galimybių kontrolierius ir kt.).
-