

## AUKŠTELKĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Aukštelkės socialinės globos namų (toliau – Globos namai) pasiūlymų, pareiškimų, skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų, skundų gautų Globos namuose nagrinėjimą.

2. Globos namų darbuotojai nagrinėdami pareiškimus, pasiūlymus, skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, nešališkumo, lygybės, konfidencialumo ir kitais principais.

3. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

**Pareiškėjas** - žodžiu, raštu, elektroniniu būdu pasiūlymą, pareiškimą, skundą pateikęs Globos namų gyventojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

**Pasiūlymas** - pareiškėjo žodinis ar raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir panašiai.

**Pareiškimas** - pareiškėjo žodinis ar raštiškas pranešimas ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.

**Skundas** - pareiškėjo žodinis ar raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl paslaugų teikimo ir prašoma jį apginti.

### II. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai, skundai adresuojami Globos namų direktoriui.

5. Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai, skundai pateikiami šiais būdais:

5.1. raštu arba žodžiu tiesiogiai dirbančiam socialiniam darbuotojui;

5.2. raštu elektroniniu adresu: [info@aukstelkesgn.lt](mailto:info@aukstelkesgn.lt);

5.3. paštu adresu: Poilsio g. 15, Aukštelkės k., 80181 Šiaulių r. sav.;

5.4. anonimiškai pasiūlymą, pareiškimą, skundą įmesti į Pasiūlymų, pareiškimų, skundų dėžutę, kuri yra Globos namų I korpuso I aukšto vestibulyje.

6. Globos namų gyventojas turi teisę kreiptis į socialinį darbuotoją, kuris privalo užtikrinti gyventojų teisę kreiptis įvairiais klausimais į Globos namų administraciją.

7. Globos namų gyventojas, susiduriantis su rašymo sunkumais, pareiškimą, pasiūlymą, skundą rašo su socialinio darbuotojo pagalba.

8. Pasiūlymų, pareiškimų, skundų dėžutę, kiekvieną pirmadienį, tikrina Globos namų direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.

9. Pasiūlymai, pareiškimai, skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti pareiškėjo, jeigu tai nėra anoniminis pasiūlymas, pareiškimas, skundas.

10. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.

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

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

### **III. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ, SKUNDŲ REGISTRAVIMAS**

13. Pasiūlymai, pareiškimai, skundai, gauti iš Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų, registruojami Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų, skundų registre.

14. Anoniminiai pasiūlymai, pareiškimai, skundai registruojami ta pačia tvarka kaip ir kiti gauti pasiūlymai, pareiškimai, skundai.

### **IV. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

15. Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymus, pareiškimus, skundus nagrinėja Globos namų direktoriaus įsakymu sudaryta komisija.

16. Komisija vykdo šias funkcijas:

16.1. priima rašytinius gyventojų pasiūlymus, pareiškimus ir skundus;

16.2. priima sprendimą savo kompetencijos ribose. Jeigu komisija nekompetentinga sprendimui priimti privalo pasiūlymus, pareiškimus, skundus perduoti spręsti kompetentingiems Globos namų padaliniais, informuodami gyventoją, kada ir kaip bus išspręstas jam rūpimas klausimas.

17. Globos namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų raštu pateikti pasiūlymai, pareiškimai, skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo dokumento gavimo datos.

18. Pareiškėjui pareiškus nusiskundimą žodžiu, jį siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus išspręsti žodžiu - rašomas skundas raštu. Negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą rašo kartu su atsakingu darbuotoju.

19. Anoniminiai pasiūlymai, pareiškimai, skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir kiti gauti pasiūlymai, pareiškimai, skundai.

20. Pareiškėjui gavus jam netinkamą atsakymą, turint naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo nagrinėjimo.

### **VII. SPRENDIMŲ ĮFORMINIMAS**

21. Sprendimai įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi.

22. Apie pareiškimo, skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą turi būti supažindinamas pareiškėjas pasirašytinai.

---