

## SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja skundų nagrinėjimą **Visagino socialinės globos namuose** (toliau – Įstaiga). Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir kitais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais Įstaigos veiklą.

2. **Tvarkoje vartojamos sąvokos:**

2.1. **Anoniminis skundas** – Įstaigoje gautas skundas, pagal kuriame pateiktą informaciją nėra galimybės skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti skundo autentiškumo.

2.2. **Įgaliotas asmuo** – Įstaigos darbuotojas, kuriam Įstaigos vadovas yra suteikęs teisę priimti sprendimus ar atlikti veiksmus, t. y. nagrinėti gautą skundo informaciją, užtikrinti asmens, pateikusio skundą, konfidencialumą, išskyrus įstatymuose nustatytus atvejus.

3. Kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos viešojo administravimo įstatyme ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose skundų nagrinėjimą.

4. Skundus gali pateikti Globos namų gyventojų artimieji ir kitos suinteresuotos šalys.

### II SKYRIUS SKUNDŲ TEIKIMAS

5. Asmenys skundus Įstaigai gali pateikti raštu bei žodžiu:

5.1. raštu skundą galima pateikti tiesiogiai Įstaigos įgaliotam asmeniui; atsiuntus paštu, per kurjerį; elektroniniu paštu, faksu; per atstovą.

5.2. žodžiu skundą galima pateikti asmeniui, kuris dėl fizinių asmens savybių negali rašyti, tačiau gali perskaityti tekstą ir jį pasirašyti, atvykęs į Įstaigą, išdėstant jį Įstaigos įgaliotam asmeniui. Jeigu asmuo negali perskaityti teksto ir jo pasirašyti, asmeniui pasiūloma skundą pateikti per jo įgaliotą asmenį.

6. Skundai registruojami. Asmenų skundus registruoja Įstaigos darbuotojai, atsakingi už skundų registravimą.

7. Neregistruojami tokie Įstaigoje pateikti skundai, kurie parašyti neįskaitomai; parašyti ne valstybine (ne lietuvių) kalba arba neturi vertimo į valstybinę kalbą; pateikti kaip elektroniniai dokumentai, kurių neįmanoma atidaryti ir perskaityti; kuriuose pateikiama informacija apie Įstaigoje galimai rengiamus, daromus ar padarytus pažeidimus, kai ją teikia asmuo, kurį su Įstaiga sieja ar siejo darbo santykiai arba sutartiniai (konsultavimo, rangos, stažuotės, praktikos, savanorystės ar panašūs) santykiai – tokie skundai yra nedelsiant persiunčiami Įstaigos vadovui šios informacijos vertinimui ir tyrimui.

8. Raštu pateikiamame skunde turi būti nurodytas skundą teikiančio asmens vardas, pavardė (arba pavadinimas ir kodas, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas (jeigu asmuo tokį turi). Skundas turi būti pasirašytas jį teikiančio asmens.

9. Skundas žodžiu Įstaigos įgaliotam asmeniui gali būti pateikiamas valstybine

kalba, o taip pat rusų ar anglų kalba, jeigu šią kalbą supranta jį aptarnaujantis asmuo. Jeigu asmuo (jo atstovas) nemoka valstybinės kalbos arba nėra darbuotojo, suprantančio anglų arba rusų kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Įstaigą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti skundą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba asmens atstovas. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Įstaigą savo iniciatyva.

10. Atstovaujamo asmens vardu į Įstaigą kreipdamasis asmens atstovas skunde turi nurodyti: savo vardą ir pavardę, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą (jeigu tokį turi), atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą ir kodą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), o taip pat pateikti atstovavimą patvirtinančią dokumentą ar jo kopiją.

11. Kai skundą Įstaigai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

12. Skundas raštu, atsiųstas Įstaigai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

13. Elektroniniu paštu teikiami asmenų skundai turi būti siunčiami oficialiu Įstaigos elektroninio pašto adresu [info@vsgn.lt](mailto:info@vsgn.lt).

14. Asmenų skundai priimami Įstaigos darbo laiku.

### **III SKYRIUS**

#### **SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

15. Įstaigos įgaliotas asmuo, prieš priimdamas sprendimą dėl Įstaigoje registruoto skundo nagrinėjimo, įvertina ar skundas atitinka požymius, kuriems esant skundas Įstaigoje nėra nagrinėjamas.

16. Įstaigos įgaliotam asmeniui priėmus sprendimą nenagrinėti skundo, Įstaigos įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo dienos apie tai praneša jį pateikusiam asmeniui paaiškindamas skundo nenagrinėjimo priežastis.

17. Įstaigoje užregistruotas skundas nėra nagrinėjamas, jeigu:

17.1. teisės aktų nustatyta tvarka Įstaiga nėra kompetentinga jį nagrinėti;

17.2. jis yra anoniminis ir nėra susijęs su paslaugų kokybe;

17.3. jis yra grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima tokio skundo išnagrinėti;

17.4. paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi Įstaiga arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

17.5. paaiškėja, kad skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti arba išnagrinėjo teismas;

17.6. jis yra surašytas ne valstybine kalba, nesilaikant Tvarkos 7 punkte nustatytos tvarkos vertimui;

17.7. jis yra pateiktas asmens atstovo nesilaikant Tvarkos 10 ir 11 punktuose nustatytos tvarkos;

17.8. Tvarkos 23 punkte nustatyta tvarka nebuvo pateikti skundo nagrinėjimui būtini dokumentai.

17.9. Įstaigos vadovas turi teisę priimti sprendimą nagrinėti Tvarkos 17.2, 17.6 ir 17.7 papunkčiuose nurodytų požymių turinčius skundus, jeigu jie yra pagrįsti ir susiję su paslaugų kokybe. Skundai nagrinėjami pagal IV skyriuje numatytą tvarką.

18. Kai nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Įstaigai dienos yra praėję daugiau kaip 6 (šeši) mėnesiai, skundas yra nenagrinėjamas, nebent Įstaigos vadovas priima sprendimą šį skundą nagrinėti.

19. Tais atvejais, kai Įstaiga nėra kompetentinga nagrinėti skundą asmeniui rūpimu klausimu, skundas Įstaigoje nenagrinėjamas. Sprendimą šiuo pagrindu nenagrinėti skundo priėmęs Įstaigos vadovas ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kompetentingos institucijos, kuriai Įstaiga galėtų perduoti skundą nagrinėti pagal kompetenciją, sprendimą tokio skundo nenagrinėti priėmęs Įstaigos vadovas ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša jį pateikusiam asmeniui, paaiškindamas jo skundo nenagrinėjimo priežastis.

20. Skundo, adresuoto Įstaigai, kai skunde nurodyti klausimai priskiriami Įstaigos kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Įstaiga. Prieš priimdamas sprendimą dėl Įstaigoje gauto skundo nagrinėjimo, Įstaigos įgaliotas asmuo, nustatęs, kad jame nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs skundo nagrinėjimas. Gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs skundo nagrinėjimas, atsakymus, Įstaiga pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas. Jeigu per 10 (dešimt) darbo dienų nuo tokio skundo užregistravimo kompetentinga institucija atsakymo Įstaigai nepateikia, atsakymas į skundą teikiamas Įstaigos kompetencijos ribose; dėl skundo klausimų, nesusijusių su Įstaigos kompetencija, jį pateikusiam asmeniui siūloma kreiptis tiesiogiai į atitinkamas institucijas.

21. Skundą, kuris yra adresuotas Įstaigai ir kitai institucijai (kitoms institucijoms), kai jame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją; tokį skundą pateikusiam asmeniui Įstaiga atsako pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį skundą nagrinėjančioms institucijoms.

22. Jeigu skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi į Įstaigą, ir Įstaiga tokios informacijos ir dokumentų neturi bei pati gauti negali, per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos Įstaigos įgaliotas asmuo kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad skundo nagrinėjimas stabdomas iki bus pateikta skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Įstaigos įgalioto asmens nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 (penkios) darbo dienos, skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, skundas nenagrinėjamas, per 3 (tris) darbo dienas nuo Įstaigos įgalioto asmens nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis (skundo ir gautų dokumentų kopijos paliekamos Įstaigoje).

23. Sprendimą nenagrinėti skundo priėmęs Įstaigos vadovas ar įgaliotas asmuo apie tai per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos informuoja jį pateikusį asmenį, nuroydamas skundo nenagrinėjimo priežastis. Skundas, atitinkantis Tvarkos 17.2, 17.3, 17.6, 17.7 ir 17.8 papunkčiuose ir 19 punkte nustatytus požymius, per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos grąžinamas jį pateikusiam asmeniui, nurodant tokio grąžinimo priežastis ir siūlant, esant galimybei, ištaisyti nurodytus trūkumus. Anoniminis skundas jį pateikusiam asmeniui grąžinamas tuo atveju, jeigu pateiktame skunde yra nurodytas pašto arba elektroninio pašto adresas.

24. Skundų, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, išnagrinėjimui nustatomas 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo skundo užregistravimo Įstaigoje dienos terminas.

25. Jeigu skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Įstaigoje dienos, Įstaigos vadovas turi teisę savo sprendimu pratęsti Tvarkos 24 punkte nustatytą terminą dar iki 20 (dvidešimt) darbo dienų. Skundą nagrinėjantis asmuo prašyme pratęsti Taisyklių 24 punkte

nustatytą terminą nurodo tokio pratęsimo būtinumo priežastis bei pageidaujama, bet ne ilgesnį kaip 20 (dvidešimt) darbo dienų, terminą. Pratęsus Tvarkos 24 punkte nustatytą terminą, skundą nagrinėjantis Įstaigos įgaliotas darbuotojas per 2 (dvi) darbo dienas nuo sprendimo pratęsti Tvarkos 24 punkte nustatytą terminą priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis ir terminą.

26. Jeigu skundo nagrinėjimo metu paaiškėja, kad jame nurodyta informacija neatitinka tikrovės, skundo nagrinėjimas nutraukiamas. Sprendimą nutraukti skundo nagrinėjimą priėmęs Įstaigos vadovas ar įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos informuoja jį pateikusį asmenį, nurodydamas skundo nagrinėjimo nutraukimo priežastis.

27. Sprendimą nutraukti skundo nagrinėjimą priima jį pradėjęs nagrinėti Įstaigos įgaliotas asmuo, jeigu skundą pateikęs asmuo pateikia prašymą nutraukti jo skundo nagrinėjimą.

#### IV SKYRIUS

##### ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

28. Į skundus atsakoma valstybine kalba. Ne valstybine kalba gali būti atsakoma tuo atveju, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

29. Atsakymai į pagal Įstaigos kompetenciją pateiktus skundus įforminami sprendimu, kuriame nurodoma:

29.1. skundo nagrinėjimo metu nustatytos reikšmingos aplinkybės;

29.2. skundą nagrinėjusio Įstaigos įgalioto asmens atlikti veiksmai;

29.3. sprendimo priėmimo motyvai ir teisinis pagrindas;

29.4. tolimesnės asmens teisių ar teisėtų interesų gynybos galimybės, jeigu tokią galimybę numato teisės aktai;

29.5. apskundimo tvarka ir terminai;

29.6. sprendimą priėmusio Įstaigos įgalioto asmens vardas, pavardė ir pareigos.

30. Kai skundas yra persiunčiamas nagrinėti kitai kompetentingai institucijai, informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, apskundimo tvarka nenurodoma.

31. Į raštu pateiktą skundą atsakymas siunčiamas jame asmens nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu elektroninio pašto adresas skunde nėra nurodytas, atsakymas siunčiamas jame asmens nurodytu pašto adresu. Į raštu pateiktą skundą atsakymas jį pateikusio asmens prašymu gali būti įteikiamas šiam asmeniui (ar jo įgaliotam asmeniui) atvykus į Įstaigą arba išsiunčiamas asmens nurodytu pašto adresu.

32. Elektroninėmis priemonėmis siunčiamas atsakymas į raštu pateiktą skundą turi būti pasirašytas Įstaigos vadovo.

33. Išnagrinėjus anoniminį skundą arba skundą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusio asmens pažeistomis teisėmis ir/ar jo teisėtais interesais, šis asmuo informuojamas pateikiant bendro pobūdžio informaciją apie skundo nagrinėjimą pagal Įstaigos kompetenciją, nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų, taip pat teisės aktais nustatytą valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės ir kitų paslapčių apsaugos reikalavimų ir laikantis kitų teisės aktuose numatytų apribojimų bei draudimų.

34. Skundą nagrinėjusio Įstaigos įgalioto asmens veiksmai ir sprendimai gali būti skundžiami.

35. Atsakymai į skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

#### V SKYRIUS

##### BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

36. Tvarka galioja nuo jos patvirtinimo dienos.

37. Asmenys, pažeidę Tvarkos reikalavimus, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

---