

## **VISAGINO SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ GYVENTOJŲ, JŲ ATSTOVŲ BEI ARTIMŲJŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, KREIPIMŲSI, ĮSKAITANT ANONIMINIUS, PATEIKIMO, PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų skundų, prašymų, pasiūlymų priėmimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašas gyventojų jų atstovų bei artimųjų skundų, prašymų, pasiūlymų kreipimusi įskaitant anoniminius pateikimo, priėmimo ir nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų gyventojų jų atstovų, prašymų, skundų, pasiūlymų kreipimusi įskaitant anoniminius, priėmimą ir nagrinėjimo tvarką Visagino socialinės globos namuose (toliau Globos namai).

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“. nauja redakcija 2017 m. lapkričio 15 d. Nr. 933

3. Globos namuose vyrauja geranoriška ir konstruktyvi reakcija į skundus, prašymus ir pasiūlymus, kreipimuisi asmuo gali pareikšti savo nuomonę dėl socialinės globos įstaigos veiklos. Asmeniui, jo globėjui, rūpintojui, šeimos nariams ar artimiesiems giminaičiams ir Globos namų personalui sudarytos sąlygos kreiptis į Globos namų administraciją dėl iškilusių problemų.

5. Užtikrinama operatyvi Globos namų darbuotojų reakcija į juos ir pagal Globos namų numatytą procedūrą bei teisės aktų nustatytą tvarką laiku pateikiami atsakymai.

6. Globos namuose sudarytos sąlygos veikti socialinės globos namų gyventojų tarybai, galinčiai teikti pasiūlymus administracijai dėl socialinės globos namų veiklos.

### **II. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, KREIPIMŲSI PATEIKIMAS**

7. Globos namų gyventojas ar jo globėjas, rūpintojas, šeimos narys ar artimas giminaitis turi teisę pateikti įstaigos administracijai skundą, prašymą, pasiūlymą, kreipimąsi.

8. Globos namų gyventojas ar jo globėjas, rūpintojas, šeimos narys ar artimas giminaitis skundą, prašymą, pasiūlymą, kreipimąsi gali pateikti šiais būdais:

8.1. raštu, pateikiant tiesiogiai Globos namų sekretorei;

8.2. elektroniniu būdu IT adresas info@vsgn.lt;

8.3. paštu adresu: Dūkšto kel. 68, Visaginas, LT;

8.4. žodžiu, atvykus pas atsakingą įstaigos darbuotoją: direktoriaus pavaduotoją socialiniams reikalams arba vyr. socialinę darbuotoją vyr. slaugytoją;

8.5. žodžiu arba raštu, perdavus savo skundą tiesiogiai dirbančiam socialiniam darbuotojui

8.6. anonimiškai, įmetus savo pasiūlymą, pareiškimą ar skundą į „Skundų, prašymų, pasiūlymų dėžutę“, kuri yra Globos namų II aukšte

9. Globos namų gyventojų ir ar jo globėjo, atstovo, rūpintojo, šeimos narių ar artimųjų giminaičių skundai, prašymai, pasiūlymai adresuojami Globos namų direktoriui.

10. Globos namų gyventojas ar jo globėjo, rūpintojo, šeimos narių ar artimųjų giminaičių pasiūlymai, skundai ir prašymai registruojami specialiame registre (G)11, kuris yra pas sekretorę.

11. Ant skundo, prašymo, pasiūlymo, kreipimosi rašoma gavimo data ir registracijos numeris. Asmens pageidavimu, jam gali būti pateikta dokumento kopija.

12. Skundų, prašymų, pasiūlymų, kreipimūsi dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį tikrina Globos namų direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.

13. Prireikus, atsakingas darbuotojas (socialinis darbuotojas) padeda pareiškėjui parašyti skundą prašymą, kreipimąsi, pasiūlymą.

14. Skunde, prašyme, pasiūlyme, kreipimesi, kuris yra parengtas raštu, turi būti nurodoma data, pareiškėjo vardas, pavardė aiškiai ir nuosekliai nurodomos skundžiamos aplinkybės (kas atsitiko? kada tai atsitiko? kur tai atsitiko? kas toje situacijoje dalyvavo?) bei suformuluotas prašymas įstaigos administracijai.

15. Prašymai, nepažeidžiant asmens interesų pateikti žodžiu atsakomi tą pačią dieną.

16. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią dieną, gyventojui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

17. Skundas, prašymas arba pasiūlymas. Kreipimasis turi būti pateiktas raštu:

17.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

17.2. parašytas įskaitomai;

17.3. asmens pasirašytas.

18. Pareiškėjas turi teisę atsiimti skundą, prašymą, pasiūlymą. Skundas, prašymas, pasiūlymas atšaukiamas raštu kuris yra parašomas direktoriaus vardu.

### **III. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMAS**

19. Gautus skundus, prašymus, pasiūlymus, kreipimusis, atsižvelgiant į jų pobūdį, nagrinėja ir parengia atsakymus sekantys darbuotojai: direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams, pavaduotojas ūkio reikalams, vyr. socialinis darbuotojas, socialinis darbuotojas, vyr. slaugytoja.

20. Prašymai, skundai, pasiūlymai turi būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo gavimo datos.

21. Išvada pateikiama globos namų direktoriui.

22. Gavus išvadą, Globos namų direktorius priima sprendimą ir parengia raštišką atsakymą pareiškėjui.

23. Skundai, prašymai, pasiūlymai, kreipimaisi, kuriuose išdėstyta ta pati problema, situacija ar pasiūlymas pakartotini nenagrinėjami.

24. Skundai, prašymai, pasiūlymai, kreipimaisi o taip pat jų nagrinėjimo dokumentai segami į gyventojų asmens bylą.

25. Apie priimtą sprendimą gyventoją informuoja jo socialinis darbuotojas ir supažindina pasirašytinai.

26. Jei globos namai negali išnagrinėti skundo, prašymo, pasiūlymo kreipimosi pagal įstaigos lygmenį ir kompetenciją, privalo apie tai informuoti gyventoją ar jo globėją, rūpintoją, šeimos narį ar artimą giminaitį bei nurodyti, į kokią instituciją ar įstaigą asmuo galėtų kreiptis.

27. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir institucija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai.

28. Kai per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo institucijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

29. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

### **III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

30. Jei globos namų gyventojas, gyventojų atstovas, jo globėjas, rūpintojas, šeimos narys ar artimas giminaitis nesutinka su priimtu sprendimu, jie gali kreiptis į kitas institucijas.

31. Globos namų gyventojui, gyventojų atstovui ar jo globėjui, rūpintojui, šeimos nariui ar artimam giminaičiui garantuota, kad socialinės globos įstaigos valdymas ir administravimas yra nuolat

tobulinamas, reguliariai apsvarstant socialinės globos įstaigai–aktualių teisės aktų pasikeitimus, naujus gerosios praktikos pavyzdžius.

---