

VIEŠOJI ĮSTAIGA „JURBARKO SOCIALINĖS PASLAUGOS“

SKUNDŲ IR PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

Pagrindinės sąvokos:

Paslaugos gavėjas – asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis.

Paslaugos gavėjo atstovas – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

Pareiškėjas – paslaugos gavėjas, jo atstovas arba kitas tretysis asmuo, pateikiantis skundą.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Įstaigą ar kompetetingą savivaldybės, valstybės instituciją, kuriame nurodomos pareiškėjo manymu pažeidžiamos jo teisės ar teisėti interesai teikiant socialines paslaugas dėl Įstaigos darbuotojų veiksmų ar neveikimo.

Anoniminis skundas – nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jei pareiškėjas jį turi). Anoniminiai skundai nenagrinėjami.

Pareiškimas – raštas, kuriame išdėstyta asmens nuomonė, nuostata, nepritarimas organizacijos veiklos, jos darbuotojų ir (ar) vadovo veiklai ar pranešama apie tam tikrus trūkumus, taisytinius dalykus, pateikiami pastebėjimai ar pageidavimai.

Atsakymas – motyvuotas raštas pareiškėjui, kuriuo atsakoma į jo kreipimąsi, išsiųstas paštu.

Skundas turi būti:

- 1) parašytas valstybine kalba. Ši nuostata netaikoma skundams, siunčiamiems paštu;
- 2) parašytas įskaitomai;
- 3) išdėstyta skundo esmė;
- 4) pareiškėjo pasirašytas, jame nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys (telefonas, elektroninio pašto adresas) ryšiui palaikyti. Tuo atveju, jei skundą paduoda atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta,
- 5) atstovavimą liudijantis dokumentas ir paslaugos gavėjo, kurio vardu jis kreipiasi duomenys: vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir adresas;
- 6) prie paštu siunčiamo pareiškimo pridėta notaro ar kita teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta pareiškėjo asmens dokumento kopija. Betarpiškai pateikiant pareiškimą asmens dokumentas pateikiamas jį priimančiam asmeniui, kuris padaro dokumento kopiją. Atstovas, pateikdamas skundą papildomai pateikia teisės aktų nustatyta tvarka sudarytą atstovavimą patvirtinantį dokumentą arba patvirtintą jo kopiją;
- 7) paduotas ne vėliau kaip per vienerius metus nuo Paslaugos gavėjo sužinojimo apie pažeistą teisę, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

Skundas, pateiktas elektroniniu būdu (pasirašytas ranka ar saugiu elektroniniu parašu), prilyginamas pareiškėjo pasirašytam, paštu atsiųstam skundui, teikiamas el. pašto adresu info@jurbarkosp.lt.

Skundo registravimas.

Visi rašytiniai skundai (įskaitant ir neatitinkančius reikalavimų) registruojami sekretoriaus – personalo specialisto kabinete (Įstaigos administracija, I aukštas) „Paslaugos gavėjų gaunamų paslaugų suinteresuotų asmenų skundų ir pareiškimų registracijos žurnale“ (S). Ant skundo dedamas registracijos spaudas. Registracijos spaude įrašoma skundo gavimo data, registracijos numeris.

Žodžiu pareikšti pareiškimai ir pastabos neregistruojami. Žodiniai skundai ir pareiškimai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Įstaigos interesų.

Skundo tyrimas ir nagrinėjimas bei terminai.

Skundai turi būti išnagrinėti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Atskirais atvejais skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas ilgesniam laikui, bet ne ilgiau nei 30 darbo dienų. Skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęsimas Įstaigos direktoriaus sprendimu. Šiuo atveju pareiškėjas raštu yra informuojamas apie skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis. Raštą dėl skundo nagrinėjimo eigos ir nagrinėjimo termino pratęsimo priežasčių pareiškėjui rengia atsakingas darbuotojas.

Skundo pagrįstumas.

Jei tyrimo eigoje paaikškėjo, kad skundas yra nepagrįstas, pareiškėjui apie tai paaiškinama raštu.

Nagrinėjimo rezultatų (atsakymo) parengimas.

Apie skundo išnagrinėjimo rezultatus pareiškėjui pranešama raštu. Atsakymą, kuriame nurodomas jo skundo tyrimo ir nagrinėjimo rezultatas, po administracijos pasitarimo parengia ir išsiunčia sekretorius – personalo specialistas.

Jei skundas nepatenkinamas, atsakyme nurodomi nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

Skundo nagrinėjimo rezultatų apskundimas.

Jei pareiškėjo nuomone, pateiktas atsakymas ar informacija yra neteisinga ar neišsami, taip pat, jei jis atsakymo negavo per nustatytą terminą, per kurį informacija turėjo būti pateikta, pareiškėjas turi teisę apskusti Įstaigą jo steigėjui, kontroliuojančioms institucijoms arba teismui įstatymų nustatyta tvarka.

Paslaugos gavėjui pateikus skundą žodžiu, aptariami galimi abiem pusėms priimtini problemos sprendimo būdai ir sutariama dėl terminų. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, savo skundą įformina raštu.

Skundo tyrimo procedūros atsisakymas.

Pareiškėjas gali atsisakyti skundo tyrimo. Paslaugos gavėjas, kuris yra veiksnus, gali atsisakyti kito asmens pateikto skundo dėl teikiamų paslaugų kokybės tyrimo. Atsisakytas skundas yra tiriamas bendra tvarka, tačiau pareiškėjui atsakymas nesiunčiamas.

Skundai asmenų, kurie, nenurodydami naujų aplinkybių, pakartotinai kreipiasi dėl klausimų, į kuriuos jau buvo išsamiai atsakyta (buvo priimti sprendimai), nenagrinėjami. Šiuo atveju pareiškėjui yra siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomi atsisakymo nagrinėti skundą motyvai.

Pareiškimų nagrinėjimo tvarka.

Raštiški pareiškimai registruojami sekretoriaus – personalo specialisto kabinete (Įstaigos administracija, I aukštas) „Paslaugos gavėjų gaunamų paslaugų suinteresuotų asmenų skundų ir pareiškimų registracijos žurnale“ (S). Ant pareiškimo dedamas registracijos spaudas. Registracijos spaude įrašoma pareiškimo gavimo data, registracijos numeris. Pareiškimas duodamas susipažinti atsakingam darbuotojui pagal pareiškime nurodytą veiklos sritį. Gautas pareiškimas aptariamasis susirinkimo su vadovu metu.

Pareiškėjo pateiktus asmens duomenis ir kitą informaciją Įstaiga įsipareigoja naudoti laikydamasis teisės aktuose nustatytų reikalavimų.

Ši Tvarka įsigalioja nuo patvirtinimo dienos ir yra taikoma iki pakeitimo ar panaikinimo atskiru Įstaigos vadovo įsakymu.