

**PRŪDIŠKIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ
PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, PAGEIDAVIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS
APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prūdiškių socialinės globos namų (toliau – Globos namai) prašymų, pasiūlymų, pageidavimų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja gyventojų, jų artimųjų (tėvų, globėjų, rūpintojų), taip pat kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pasiūlymų, pageidavimų ir skundų (toliau – Kreipimaisi) pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo tvarką Globos namuose.
2. Šio Aprašo tikslas – užtikrinti gyventojų bei kitų asmenų teisę išsakyti nuomonę, kreiptis su prašymais, siūlymais ar skundais, gauti atsakymus bei užtikrinti skaidrų ir efektyvų jų nagrinėjimo procesą Globos namuose.
3. Apraše nustatomi prašymų, pasiūlymų, pageidavimų ir skundų turinio reikalavimai, pateikimo būdai, nagrinėjimo terminai, Globos namų ir suinteresuotų asmenų teisės bei pareigos šiame procese.
4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:
 - 4.1. Prašymas – asmens kreipimasis dėl teisės aktuose numatytų veiksmų atlikimo, nesusijęs su teisių ar teisėtų interesų pažeidimu.
 - 4.2. Pageidavimas – asmens išreikštas noras ar siūlymas, susijęs su teikiamų socialinių paslaugų gerinimu.
 - 4.3. Pasiūlymas – asmens siūlymas, pastaba ar idėja, susijusi su Globos namų veiklos tobulinimu.
 - 4.4. Skundas – kreipimasis dėl galimai padaryto pažeidimo, neteisėtos veikos, netinkamo sprendimo, teisių ar teisėtų interesų pažeidimo, ir prašoma imtis atitinkamų priemonių pažeidimui pašalinti, atstatyti teises ar atlyginti žalą.

II. KREIPIMŪSI PATEIKIMO BŪDAI

5. Kreipimaisi gali būti teikiami šiais būdais:
 - 5.1. Raštu: tiesiogiai, paštu/elektroniniu paštu ar įmetant į specialią dėžutę „Prašymams, pageidavimams, pasiūlymams ir skundams“.
 - 5.2. Žodžiu: atvykus į Globos namus ar telefonu.

**III. RAŠYTINIO KREIPIMOSI PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR
NAGRINĖJIMAS**

6. Rašytiniai kreipimaisi priimami šiais būdais:
 - 6.1. Tiesiogiai pateikiant Globos namų administracijos atstovui;
 - 6.2. Paštu: Prūdiškių g. 59, Prūdiškių k., Juodšilių sen., LT-13225 Vilniaus r.;
 - 6.3. Elektroniniu paštu: prudiskes.p@gmail.com;
 - 6.4. Įmetant į specialią dėžutę „Prašymams, pageidavimams, pasiūlymams ir skundams“, esančią F korpuso jungiamojoje dalyje.
7. Rašytiniam kreipimuisi keliami reikalavimai:
 - 7.1. Kreipimasis turi būti surašytas įskaitomai, lietuvių kalba;
 - 7.2. Turi būti nurodyti asmens arba jo atstovo, atstovaujančio asmenį įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka, tapatybės ir kontaktiniai duomenys: vardas, pavardė, atstovo

- vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris, el. paštas ar kita kontaktinė informacija, parašas. Asmens atstovas turi pateikti atstovavimo asmeniui teisę pagrindžiančius originalius dokumentus. Asmens atstovo tapatybė nustatoma pagal atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose tokių dokumentų formai bei turiniui nustatytus reikalavimus.
- 7.3. Kreipimosi turinys turi būti aiškiai išdėstytas: faktinės aplinkybės, prašymas, pasiūlymas ar skundžiamas veiksmas / neveikimas.
8. Globos namai nepriima ir nenagrinėja šių kreipimųsi:
- 8.1. Pateiktų ne lietuvių kalba, išskyrus atvejus, kai pridedamas oficialus vertimas arba vertėjas dalyvauja teikiant žodinį kreipimąsi;
 - 8.2. Neaiškių – netvarkingai surašytų, neįskaitomų, be aiškiai suformuluoto prašymo ar skundo turinio;
 - 8.3. Šmeižikiško, įžeidaus turinio, taip pat tų, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė, socialinė neapykanta, diskriminacija ar propaguojama prievarta;
 - 8.4. Kai nėra nurodytas Asmens vardas, pavardė, nėra nurodyta Asmens kontaktinė informacija, nepasirašytų.
 - 8.5. Kai turinys nesusijęs su Globos namų veikla, funkcijomis ar teikiamomis paslaugomis.
9. Neatitinkantys reikalavimų Kreipimaisi gražinami asmeniui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti ar papildyti pateiktą informaciją.
10. Kreipimasis pateiktas elektroniniu būdu turi būti sudarytas taip, kad galima būtų nustatyti kreipimąsi surašiusį asmenį, suprasti kreipimosi turinį. Jie nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai kreipimai. Atsakymai į juos pateikiami asmeniui taip pat elektroniniu paštu, jeigu asmuo nepageidauja kitaip.
11. Jeigu negalima nustatyti Kreipimąsi pateikusio asmens, pateiktas elektroniniu būdu kreipimasis nenagrinėjamas. Jeigu yra nurodytas asmens adresas ar elektroninio pašto adresas, asmuo informuojamas apie Kreipimosi nenagrinėjimo priežastis.
12. Gautus kreipimus registruoja personalo specialistas, išskyrus gautus dėžutėje „Prašymams, pageidavimams, pasiūlymams ir skundams“, juos registruoja socialinių paslaugų padalinio vadovas „Paslaugų gavėjų, jų globėjų (rūpintojų)/artimųjų prašymų, pasiūlymų, skundų ir pageidavimų registracijos žurnalo“ elektroninėje laikmenoje. „Prašymams, pageidavimams, pasiūlymams ir skundams“ dėžutę tikrina socialinių paslaugų padalinio vadovas kartu su gyventojų tarybos koordinatoriumi. Tikrinimo faktas įforminamas parašais.
13. Gauti ir registruoti kreipimaisi perduodami direktoriui susipažinti ir direktoriaus įsakymu sudarytai nuolat veikiančiai paslaugų gavėjų, jų globėjų (rūpintojų), artimųjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pasiūlymų, skundų bei pageidavimų nagrinėjimo komisijai (toliau – Komisija) nagrinėti. Komisiją sudaro ne mažiau kaip 4 nariai:
- 13.1. komisijos pirmininkas;
 - 13.2. atitinkamo padalinio vadovas;
 - 13.3. socialinis darbuotojas;
 - 13.4. Gyventojų tarybos atstovas.
14. Draudžiama į Komisijos sudėtį įtraukti darbuotoją, kurio veiksmai ar elgesys yra tiesiogiai skundžiami.
15. Komisija Kreipimus nagrinėja vadovaujantis šiais principais:
- 15.1. žmogaus teisių ir orumo gerbimo;
 - 15.2. teisingumo, sąžiningumo ir nešališkumo;
 - 15.3. objektyvumo, lygybės ir konfidencialumo;
 - 15.4. operatyvumo ir efektyvumo;
 - 15.5. bendradarbiavimo ir atsakomybės.

16. Asmenų Kreipimaisi nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:
 - 16.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto Kreipimosi turinį ir nustatant tokio dokumento esmę.
 - 16.2. vertinant ir analizuojant Globos namų turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu.
 - 16.3. reikalui esant, nurodant Globos namų darbuotojui, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus raštu.
17. Esant reikalui prašoma asmens, pateikusio Kreipimąsi, papildyti ar patikslinti Kreipimąsi, arba pateikti papildomus dokumentus, ir/ar, paprašant asmens duoti žodinius paaiškinimus. Per 5 darbo dienas nuo kreipimosi gavimo dienos asmeniui išsiunčiamas rašytinis pranešimas pateikti papildomus duomenis. Asmeniui nustatomas terminas pateikti dokumentus, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos.
 - 17.1. Pranešime nurodoma:
 - 17.1.1. kokios informacijos ar dokumentų trūksta;
 - 17.1.2. kad kreipimosi nagrinėjimas stabdomas iki tol, kol bus pateikti prašomi duomenys;
 - 17.1.3. kad kreipimosi nagrinėjimas gali būti nutrauktas, jei dokumentai nebus pateikti per nustatytą terminą.
18. Esant reikalui, gali būti pasitelkiami tiek Globos namų specialistai, tiek kiti specialistai ir/ar ekspertai, klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių.
19. Jei nagrinėjant pateiktą kreipimąsi nustatoma, kad jame minimi klausimai nėra susiję su Globos namų veikla, Komisija per 5 darbo dienas priima sprendimą atsisakyti nagrinėti Kreipimąsi ir perduoda sprendimą direktoriui susipažinti. Per 3 darbo dienas išsiunčiamas atsakymas jį pateikusiam asmeniui raštu nurodant grąžinimo priežastį.
20. Jei tyrimo metu nusprendžiama, kad visapusiškam Kreipimosi išnagrinėjimui reikalingi asmens pateikusio Kreipimąsi žodiniai paaiškinimai, Komisija praneša apie tai asmeniui ir suderina susitikimo laiką Globos namuos. Susitikime be Komisijos narių, gali dalyvauti darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami (jei toks yra), Globos namų direktorius ir kiti asmenys, kurių dalyvavimas gali padėti aiškinantis Kreipime nurodytas aplinkybes.
21. Asmuo turi teisę bet kuriuo metu pateiktą rašytinį Kreipimąsi atšaukti nurodydamas atšaukimo priežastį (nebūtina, bet rekomenduojama). Komisija patikrina, ar atšaukimas pateiktas laisva valia.
22. Komisija išnagrinėjusi kreipimąsi priima sprendimą ir perduoda Globos namų direktoriui susipažinti ir parengia atsakymą asmeniui pateikusiam Kreipimąsi. Atsakyme turi būti išnagrinėti visi pateikti asmens klausimai, įvertintos visos reikšmingos Kreipimosi aplinkybės, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi.
23. Kreipimosi nagrinėjimo terminas pradamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Globos namai gauna Kreipimąsi.
24. Kreipimasis turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo dienos.
25. Esant objektyvioms aplinkybėms, Kreipimosi nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip iki 30 darbo dienų nuo jo gavimo dienos. Apie termino pratęsimą ir jo priežastis asmuo informuojamas raštu.
26. Išnagrinėjusi kreipimąsi, komisija surašo protokolą, kuriame nurodoma:
 - 26.1. kreipimosi registracijos numeris ir data;
 - 26.2. asmens, pateikusio kreipimąsi, vardas ir pavardė (ar atstovo duomenys);
 - 26.3. kreipimosi esmė;
 - 26.4. komisijos sudėtis;
 - 26.5. surinkta papildoma informacija, paaiškinimai, įrodymai;
 - 26.6. komisijos vertinimas ir argumentai, taip pat motyvai, dėl kurių atmetami arba patvirtinami tam tikri įrodymai;

- 26.7. komisijos priimtas sprendimas/siūlymas direktoriui;
- 26.8. teisės aktai, kuriais vadovautasi;
- 27. Asmeniui, pateikusiam kreipimąsi, užtikrinama:
 - 27.1. informacijos konfidencialumas;
 - 27.2. asmens duomenų apsauga.
- 28. Pakartotiniai Globos namuose gautas to paties asmens Kreipimasis dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, nėra įtikinamų argumentų, kad Globos namų atsakymas ir priimtas sprendimas dėl ankstesnio asmens Kreipimosi išnagrinėjimo yra neteisingas. Tokiu atveju, per 5 darbo dienas nuo pakartotinio kreipimosi gavimo Globos namuose datos, surašomas atsakymas asmeniui, kuriame nurodoma, kad minėtas klausimas Globos namuose buvo išnagrinėtas ir atsakymas jau buvo pateiktas.
- 29. Asmuo, nesutinkantis su pateiktu atsakymu, per vieną mėnesį nuo atsakymo gavimo dienos ar veiksmo (neveikimo) arba vilkinimo paaikškinimo asmeniui dienos turi teisę pateikti skundą Globos namams arba Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai.

IV. ŽODINIO KREIPIMOSI PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

- 30. Žodiniai Kreipimaisi priimami ir nagrinėjami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti žodžiu bei išspręsti nepažeidžiant nei asmens, nei Globos namų interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti kreipimąsi raštu.
- 31. Žodiniai kreipimaisi gali būti pateikiami:
 - 31.1. Atvykus tiesiogiai į Globos namus direktoriui ar administracijos atstovui;
 - 31.2. Telefonu.
- 32. Kreipiantis telefonu, asmuo privalo prisistatyti ir nurodyti kontaktinius duomenis. Gavus sutikimą, pokalbis gali būti įrašomas ir laikomas lygiaverčiu rašytiniam kreipimuisi.
- 33. Anoniminiai kreipimaisi, gauti telefonu, nenagrinėjami.
- 34. Globos namų darbuotojas gavęs asmens Kreipimąsi žodžiu, patikrina ar asmens nurodyti faktai yra teisingi.
- 35. Jei su asmeniu bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia informaciją kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kokių būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka kitus būtinus veiksmus (pavyzdžiui, ištaiso/pakeičia duomenis vartotojų ir abonentų apskaitos sistemoje, dėl kokių priežasčių yra priskaičiuotas įsiskolinimas, kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas, jei toks perskaičiavimas yra numatytas, ir kt.)
- 36. Jei žodinį Kreipimąsi gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, susisiekiama su atitinkamo padalinio vadovu (Komisijos narys), išsiaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir apie tai informuojamas asmuo.
- 37. Jei, Globos namų darbuotojui, gavusiam žodinį asmens Kreipimąsi, prieš pateikiant atsakymą, reikia surinkti papildomą informaciją, darbuotojas asmenį informuoja apie tolesnę klausimo sprendimo Globos namuose procedūrą ir nurodo kitą žodinio Kreipimosi nagrinėjimo datą (dieną) ir laiką. Surinkęs papildomą informaciją darbuotojas, nurodytą datą (dieną) susisiekiama su asmeniu ir pateikia paaikškinimą arba informuoja apie priimtą žodinį sprendimą.
- 38. Jei asmeniui pateiktas Globos namų darbuotojo paaikškinimas ar pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis Kreipimasis laikomas išnagrinėtu.

39. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas asmeniui, darbuotojas turi pasiūlyti asmeniui pateikti Kreipimąsi raštu. Asmeniui pasiūloma kreipimąsi raštu įforminti ir tais atvejais kai žodinio Kreipimosi negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei asmens, nei Globos namų interesų, o asmens netenkina numatomi žodinio prašymo Kreipimosi nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.
40. Jei asmuo kreipiasi į Globos namus dėl klausimo, kuris nėra susijęs su Globos namų veikla, Globos namai nesprenžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą Globos namų darbuotojas paaiškina tai asmeniui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą bei telefono numerį.
41. Jei asmuo nemoka lietuvių kalbos arba dėl sensorinių ar kalbos sutrikimų negali aiškiai išreikšti minties, jis pats pasirūpina vertėjo dalyvavimu.
42. Jei žodinio kreipimosi metu asmens elgesys kelia grėsmę, yra neadekvatus ar turi teisės pažeidimo požymių, darbuotojas turi teisę asmens neaptarnauti ir nedelsiant informuoti tiesioginį vadovą.

V. PAGALBA GYVENTOJAMS, NEGALINTIEMS PATEIKTI RAŠYTINIO KREIPIMOSI

43. Globos namų gyventojai, negalintys savarankiškai surašyti Kreipimosi, gali kreiptis į:
 - 43.1. Gyventojų tarybą;
 - 43.2. Savo socialinį darbuotoją;
 - 43.3. Bet kurią Globos namų darbuotoją, kuris padės surašyti kreipimąsi pagal asmens išdėstytą turinį.

VI. ANONIMINIO KREIPIMOSI PATEIKIMAS IR NAGRINĖJIMAS

44. Globos namų specialioje dėžutėje „Prašymams, pageidavimams, pasiūlymams ir skundams“, esančią F korpuso jungiamojoje dalyje, yra galimybė teikti anoniminius kreipimus. Tokiu atveju atsakymas neteikiamas.
45. Anoniminiai kreipimaisi nagrinėjami tik tais atvejais, kai juose pateikta informacija leidžia įtarti galimus akivaizdžius pažeidimus. Tokie Kreipimaisi registruojami ir nagrinėjami kaip žodiniai Kreipimaisi, tačiau atsakymas neteikiamas.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

46. Išnagrinėti Kreipimaisi saugomi atskiroje byloje, laikantis dokumentų saugojimo ir archyvavimo taisyklių, galiojančių Globos namuose.
47. Visi Globos namų darbuotojai, gyventojai ir jų globėjai/rūpintojai supažindinami su šia tvarka, paaiškinant procedūras jiems suprantama kalba ir forma.
48. Tvarkos aprašas yra viešai prieinamas, jis skelbiamas Prūdiškių socialinės globos namų interneto svetainėje: www.prudiskiusgn.lt