

PATVIRTINTA
VšĮ senjorų namų „Pušėlė”
Direktoriaus 2024 m. gruodžio 30 d.
įsakymo Nr. V-174

PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo pareiškėjui tvarką Senjorų namuose „Pušėlė” (toliau – Senjorų namai).

2. Šis Tvarkos aprašas taip pat numato, kaip nagrinėjami asmenų kreipimaisi į įstaigą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir kitokie asmenų kreipimaisi į įstaigą.

3. Senjorų namų darbuotojai, nagrinėdami skundus ir prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, viešumo, operatyvumo, bendradarbiavimo, konfidencialumo ir kitais principais.

4. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

4.1. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu, elektroniniu būdu skundą pateikęs Senjorų namų gyventojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

4.2. **Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į Senjorų namų darbuotoją ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.

4.3. **Skundas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas kreipimasis į Senjorų namus, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos teisės aktuose nustatytos Senjorų namų gyventojų teisės ar teisėti interesai dėl paslaugų teikimo.

4.4. **Pasiūlymas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir pan.

4.5. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, išdėstyta Senjorų namų nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5. Tvarkos aprašas skirtas užtikrinti, kad prašymai, pasiūlymai ir skundai būtų registruojami, analizuojami, tiriamos priežastys, laiku pateikiamas atsakymas.

6. Senjorų namai reaguoja ir atsako į visus pateiktus prašymus, skundus ir pasiūlymus tokiu pačiu būdu kaip buvo gautas.

7. Ši tvarka parengta pagal Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimus.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Senjorų namų gyventojas skundą gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.

9. Senjorų namų gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai adresuojami Senjorų namų direktoriui.

10. Gyventojai ir kiti suinteresuoti asmenys prašymus, pasiūlymus ir skundus gali pateikti šiais būdais:

10.1. raštu, pateikiant tiesiogiai Senjorų namų administracijai;

10.2. raštu, elektroniniu būdu, adresu: info@puselesnamai.lt;

10.3. paštu, adresu: Pušelės g. 15, Naujųjų Valkininkų k., 65462 Varėnos r.;

10.4. žodžiu, atvykus pas atsakingą už gyventojų aptarnavimą vyriausiąjį socialinį darbuotoją;

10.5. žodžiu arba raštu, perdavus savo prašymą, pasiūlymą ar skundą tiesiogiai dirbančiam darbuotojui (turintiems sunkią negalią);

10.6. anonimiškai, įmetus savo prašymą, pasiūlymą ar skundą į „Atsiliepimai, pasiūlymai ir skundai“ dėžutę, esančią Senjorų namų administracijoje.

11. Prašymo, pasiūlymo ar skundo gavimo faktą patvirtina dokumento užregistravimas Prašymų, pasiūlymų ir skundų registracijos žurnale (1 priedas).

12. Prašymų, pasiūlymų ir skundų dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį tikrina Senjorų namų vyriausiasis socialinis darbuotojas.

13. Prašymai, pasiūlymai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo, jeigu tai nėra anoniminis skundas ar prašymas. Neįskaitomi ar nesuprantamo turinio prašymai, pasiūlymai ir skundai nenagrinėjami.

14. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti savo pateiktą dokumentą. Prašymas nenagrinėti pateikto prašymo, pasiūlymo ir skundo pateikiamas raštu, nurodant vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, sprendimo motyvą. Šis reikalavimas netaikomas anoniminiams prašymams, pasiūlymams ir skundams.

15. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie prašymo, pasiūlymo ir skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.

16. Pareiškėjas turi teisę asmeniškai ar per atstovą dalyvauti posėdžiuose, nagrinėjant jo skundą.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

17. Gauti prašymai, pasiūlymai ir skundai registruojami į „Prašymų, pasiūlymų ir skundų registracijos žurnalą“ jų gavimo dieną.

18. Registruojamame dokumente įrašoma prašymo, pasiūlymo ir skundo gavimo data ir registracijos numeris.

19. Užregistruotas prašymas, pasiūlymas ir skundas perduodamas Senjorų namų direktoriui, kuris, susipažinęs su dokumento turiniu, rašo rezoliuciją atitinkamam darbuotojui išnagrinėti prašymą, pasiūlymą ir skundą, nurodydamas nagrinėjimo terminą.

20. Darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami, draudžiama pavesti nagrinėti skundus.

21. Anoniminiai prašymai, pasiūlymai ir skundai, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

22. Žodinių prašymų, pasiūlymų ir skundų registraciją vykdo vyriausiasis socialinis darbuotojas Prašymų, pasiūlymų ir skundų registracijos žurnale.

23. Žodžiu gauti prašymai, pasiūlymai ir skundai nukreipiami nagrinėti darbuotojui, kompetentingam išspręsti iškilusį klausimą ar problemą.

24. Žodiniai skundai ir prašymai pateikti bet kokiam aptarnaujančiam darbuotojui, perduodami vyriausiajam socialiniam darbuotojui.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

25. Gauti prašymai, pasiūlymai ir skundus nagrinėja darbuotojai, kuriems yra pavesta atlikti šį darbą. Ypatingais atvejais pareiškimai, pasiūlymai ir pareiškimai gali būti nagrinėjami Senjorų namų „Pušėlė“ tarybos posėdžyje, kurio metu yra surašomas protokolas.

26. Gauti prašymai, pasiūlymai ir skundai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jo gavimo dienos.

27. Nesudėtingi žodžiu pateikti prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami tą pačią darbo dieną, pateikiant atsakymą pareiškėjui žodžiu. Nepavykus išspręsti problemos žodžiu, prašymas ar skundas gali būti pateiktas raštu. Negalinčiam savarankiškai raštu pateikti prašymo, pasiūlymo ir skundo, jį surašo už žodinio prašymo, pasiūlymo ir skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas.

28. Anoniminiai prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą skundą ar prašymą pateikiamas Senjorų namų tarybos atstovams ir skelbiamas Senjorų namų skelbimo lentoje.

29. Atsakyme į pateiktą prašymą, pasiūlymą ir skundą, jeigu jis nepatenkintas, nurodomi prašymo, pasiūlymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis. Atsakyme taip pat nurodoma kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

30. Atsakymai pasirašomi Senjorų namų direktoriaus.

31. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio prašymo, pasiūlymo ir skundo išnagrinėjimo.

32. Pareiškėjas turi teisę Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka apskūsti įstaigos sprendimą dėl prašyme ar skunde iškeltų reikalavimų ir siūlymų.

33. Gyventojų prašymų, pasiūlymų ir skundų originalai, protokolai, jeigu jį nagrinėjo Senjorų namų taryba, atsakymai ir kiti dokumentai, susiję su gautu prašymu, pasiūlymu ir skundu, saugomi prašymą ir skundą pateikusio gyventojo asmens byloje.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Visi Senjorų namų darbuotojai konsultuoja gyventojus prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimo klausimais. Su šuo Tvarka supažindinami susirinkimo metu

35. Pareiškėjui neteikiama informacija apie kitus asmenis.

36. Informacija apie prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimo tvarką skelbiama istaigos informaciniame stende ir Senjorų namų "Pušėlė" internetinėje svetainėje www.puselesnamai.lt.

37. Senjorų namų darbuotojai su šiuo Tvarkos aprašu supažindinami pasirašytinai.

38. Dokumentai, susiję su gautų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimu rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo 1 priedas

Prašymo (skundo/pareiškimo) forma

(asmens vardas ir pavardė)

(gyvenamosios vietos/buveinės adresas, tel. Nr., el. paštas)

Naujųjų Valkininkų

Senjorų namų "Pušėlė" direktoriui

PRAŠYMAS (SKUNDAS / PAREIŠKIMAS)

nereikalingus išbraukti

DĖL _____

20 ____ m. ____ mėn. ____ d.

Naujieji Valkininkai

(parašas)

(vardas, pavardė)

Prašymą priėmė:

(pareigos*)

(parašas)

(vardas, pavardė)

*globos namų darbuotojo priėmusio skundą/prašymą ar pareiškimą pareigos