



PATVIRTINTA

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ direktoriaus 2023 m. birželio 7 d. įsakymu Nr. V-92

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo tvarką Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centre „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga). Šio Aprašo tikslas – užtikrinti sąžiningą ir objektyvų skundų nagrinėjimą.

2. Skundas – asmens, jo atstovo ar jo interesus ginančio asmens (toliau – pareiškėjas) kreipimasis į Įstaigą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl Įstaigos veikimo ar neveikimo ir prašoma tenkinti jo reikalavimus.

II SKYRIUS SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Pareiškėjas, manantis, kad buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, su skundu gali kreiptis į Įstaigos direktorių, bet ne vėliau, kaip per mėnesį nuo tos dienos, kurią sužinojo apie savo teisių ar teisėtų lūkesčių pažeidimą.

4. Asmeniui pareiškus nusiskundimą žodžiu, iškilusį ginčą siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus ginčo išspręsti žodžiu – rašomas skundas raštu.

5. Skundus raštu galima pateikti tiesiogiai atvykus į Įstaigą, atsiuntus paštu ar per kurjerį bei elektroniniu būdu Įstaigos elektroninio pašto adresu: administracija@seimos-slenis.lt. Skundus galima pateikti ir panaudojant garso ir / ar vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

6. Norintys palikti anoniminį skundą, prašymą ar pranešimą, gali jį įdėti į anoniminių skundų dėžutę, esančią pagrindiniame įstaigos įėjimo koridoriuje.

7. Raštu pateikiamuose skunduose rekomenduojama nurodyti:

7.1. pareiškėjo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, telefono nr. ar elektroninio pašto adresą;

7.2. Įstaigos, kuriai pateikiamas skundas, pavadinimą;

7.3. skundo pateikimo priežastis;

7.4. pareiškėjo reikalavimus ir siūlymus (siektinas rezultatas).

8. Įstaigos paslaugų gavėjui, negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą surašo Įstaigos direktoriaus įsakymu paskirtas paslaugų gavėjo patikėtinis ar kitas paslaugų gavėjo atstovas. Negalinčio kalbėti paslaugų gavėjo skundas užrašomas naudojant jam suprantamus simbolius, paveikslėlius, pažyminčius įvairią kasdienę veiklą, nuotaikas.

9. Pareiškėjas turi teisę:

9.1. bet kuriuo metu atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu;

9.2. gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus;

9.3. asmeniškai ar per atstovą dalyvauti komisijos posėdžiuose, jeigu skundai nagrinėti sudaroma komisija;

9.4. apskusti priimtą sprendimą dėl skunde iškeltų reikalavimų ir siūlymų.

10. Kiekvienas skundas turi būti pasirašytas pareiškėjo. Tais atvejais, kai pareiškėjas dėl negalios ar savo amžiaus negali pasirašyti skundo, už pareiškėją pasirašo Įstaigos direktoriaus įsakymu paskirtas vaiko patikėtinis, jo atstovas ar asmuo, surašęs skundą, nurodydamas savo vardą, pavardę, adresą, tel. nr. ar elektroninio pašto adresą, kuriuo būtų galima susisiekti. Prie prašymo gali būti pridėti įvairūs dokumentai ar jų kopijos.

III SKYRIUS SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, NAGRINĖJIMAS

11. Įstaigoje raštu gauti skundai jų gavimo dieną registruoja vyriausiasis socialinis darbuotojas Vidaus procesuose Skundų registracijos žurnale (1 priedas).

12. Skundai nagrinėjami pagal Įstaigos kompetenciją. Jei Įstaiga nekompetentinga spręsti skunde išdėstytų klausimų, skundas ne vėliau kaip per 5 dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai, apie tai raštu informuojamas ir skundą pateikęs asmuo, paaiškinant persiuntimo priežastis. Skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Už šios informacijos parengimą ir persiuntimą atsakingas Įstaigos direktoriaus paskirtas darbuotojas.

13. Skundui nagrinėti direktorius paskiria atsakingą asmenį arba sudaro komisiją, kurios nariai paskiria nagrinėjimo vietą bei laiką ir apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas žodžiu, telefonu arba raštu praneša pareiškėjui arba jo atstovui.

14. Jei skundas gautas anoniminis, komisija įvertina anoniminio skundo pagrįstumą ir poreikį toliau jį nagrinėti.

15. Atsakingas darbuotojas / komisija turi imtis visų priemonių, kad skundas būtų išsamiai išnagrinėtas kaip galima greičiau ir atsakymas pareiškėjui būtų pateiktas ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo skundo registravimo dienos. Rašytinis atsakymo projektas kartu su išvadomis bei skundų, pasiūlymų nagrinėjimo protokolais pateikiamas direktoriui, jo nesant – jį pavaduojančiam asmeniui.

16. Atskirais atvejais, kai skundo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimo terminas gali būti pratęsimas dar iki 20 darbo dienų, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.

17. Nagrinėjantis skundą atsakingas darbuotojas arba komisija vadovaujasi Įstaigos etikos (elgesio) kodekso, Įstaigos etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašo, Įstaigos asmens duomenų tvarkymo taisyklių, kitų teisės aktų bei šio Aprašo nuostatomis.

IV SKYRIUS ATSAKYMŲ Į SKUNDUS PATEIKIMAS

18. Į skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas skundas, išskyrus atvejus, kai pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas skunde.

19. Atsakymas į skundą turi atitikti šiuos kokybės kriterijus:

19.1. atsakyta į visus asmens klausimus;

19.2. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

19.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka (persiunčiant skundą nagrinėti kitai institucijai pagal kompetenciją ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti apskundimo tvarkos nereikia).

20. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis į Įstaigą dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.

21. Pareiškėjas, nesutinkantis su Įstaigos atsakymu į skundą, jį gali apskusti Įstaigos steigėjui.

22. Atsakymą pareiškėjui ar jo atstovui pasirašo Įstaigos direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas.

23. Atsakymai į anoniminius skundus, prašymus ar pranešimus neteikiami.

V SKYRIUS ŽODINIŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

24. Žodiniai skundai priimami tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Įstaigos interesų arba kai pareiškėjas nėra pajėgus išdėstyti skundo raštu.

25. Už žodinio skundo nagrinėjimą atsakingas Įstaigos direktorius arba jo paskirti darbuotojai.

26. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio prašymo nagrinėjimo rezultatais, savo prašymą įformina raštu ir jis nagrinėjamas pagal rašytinio prašymo nagrinėjimo tvarką.

VI SKYRIUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

27. Nagrinėjant pareiškėjo skundą, taikomi šie principai:

27.1. lygiateisiškumo principas – joks pareiškėjas negali būti diskriminuojamas ar jam teikiama kokių nors privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų ir kitų aplinkybių;

27.2. viešumo principas – skundai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai reikia apsaugoti žmogaus asmens sveikatos (medicininę) paslaptį, privataus gyvenimo slaptumą;

27.3. operatyvumo principas – draudžiama vilkinti skundų nagrinėjimą;

27.4. bendradarbiavimo principas – Įstaiga bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis, siekdama, kad skundai būtų tinkamai išnagrinėti;

27.5. konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Įstaigos administracija ir darbuotojai teikia paslaugų gavėjams, jų atstovams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su skundais. Informacija apie skundų priėmimo vietą ir tvarką yra skelbiama Įstaigos internetinėje svetainėje.

29. Skundų nagrinėjimo posėdžių protokolai ir kiti dokumentai turi būti saugomi dokumentacijos plane nustatytą laiką.

(Skundu nāgrinējimo registrācijas žurnālo forma)

SKUNDŪ NAGRINĒJIMO REGISTRĀCIJOS ŽURNĀLAS

Eil. Nr.	Data	Pranešējas	Skundo pobūdis (trumpai)