

TVIRTINU:

Direktorė

(parašas)

Viktorija Grežėnienė

2019 m. gruodžio 12 d.

BĮ VALAKAMPIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ SKUNDŲ VALDYMO APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. BĮ Valakampių socialinių paslaugų namų (toliau - įstaiga) skundų valdymo aprašo (toliau – aprašas) tikslas – užtikrinti greitą ir objektyvų skundų nagrinėjimą, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę.
2. Įstaiga, nagrinėdama skundus, vadovaujasi pagarbos žmogui, objektyvumo, sąžiningumo ir teisėtumo principais.
3. Aprašyme išdėstyta įstaigos gyventojų, gyventojų artimųjų, darbuotojų ir kitų asmenų skundų dėl įstaigos veiklos priėmimo, nagrinėjimo tvarka bei atsakymų rengimas ir teikimas.

II. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

4. Skundai įstaigoje gali būti pateikti žodžiu, raštu ir elektroninėmis ryšio priemonėmis.
5. Skundai įstaigoje priimami tiesiogiai atvykus į įstaigą, telefonu, paštu ar elektroniniu paštu.
6. Skundus galima pateikti:
 - 6.1. žodžiu, atvykus į įstaigą ir kreipiantis į administracijos darbuotoją arba paskambinus telefonu (8 5) 277 7838 arba +37067389194;
 - 6.2. raštu juos tiesiogiai pateikus įstaigoje adresu Rukeliškių g. 44, Vilnius, anonimiškai palikus rašytinę informaciją „Pasiūlymų, pageidavimų, skundų dėžutėje“ arba atsiunčiant paštu;
 - 6.3. elektroniniu paštu valakampiu@valakampiuspn.lt.
7. Skundų registravimas:
 - 7.1. žodžiu pateiktus skundus tą pačią dieną registruoja atsakingas korpuso / padalinio socialinis darbuotojas kiekviename gyventojų korpuse / padalinyje užvestame žurnale;

7.2. raštu tiesiogiai įstaigoje pateiktus, atsiųstus paštu ar el. paštu skundus registruoja atsakingas darbuotojas tą pačią dieną Gaunamųjų dokumentų registre, kur nurodoma:

7.2.1. skundo gavimo data ir suteikiamas numeris;

7.2.2. skundą pateikusio asmens duomenys (vardas, pavardė, adresas);

7.2.3. skundo esmė.

7.3. „Pasiūlymų, pageidavimų, skundų dėžutė“ tikrina atsakingas korpuso / padalinio socialinis darbuotojas 1 kartą per savaitę ir gautus skundus registruoja korpuse / padalinyje užvestame žurnale dėžutės tikrinimo dieną.

8. Užregistruoti skundai yra perduodami įstaigos vadovui.

9. Įstaigos vadovas priima sprendimą pavesti išnagrinėti skundą atsakingam darbuotojui / darbuotojams. Įstaigos vadovo sprendimu konkretaus skundo nagrinėjimui gali būti sudaryta komisija.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

10. Raštu pateikti skundai nagrinėjami per įmanomai trumpiausią laiką, tačiau ne ilgiau nei per 20 darbo dienų nuo skundo pateikimo datos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte numatytą laikotarpį, įstaigos vadovas privalo apie tai pranešti skundą pateikusiam asmeniui, nurodyti vėlavimo aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui bus pateiktas atsakymas.

11. Nagrinėjant rašytinį skundą, įstaigos vadovo pavedimu atsakingas darbuotojas / darbuotojai ar Skundo nagrinėjimo komisija turi:

11.1. sutikrinti asmens, pateikusio skundą, skunde pateiktus duomenis su įstaigoje turimais duomenimis;

11.2. išnagrinėti skundo turinį, priežastis, skunde išdėstytas aplinkybes, prireikus patikslinti skunde nurodytas aplinkybes papildomai apklausiant pareiškėją;

11.3. patikrinti, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus, paprašyti pareiškėjo pateikti papildomą informaciją ar dokumentus. Visais atvejais, kai skundą pateikia ne pats pareiškėjas, o jo atstovas, prie skundo turi būti pridėtas atstovavimo legitimumą patvirtinantis dokumentas;

11.4. paprašyti įstaigos darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus;

11.5. pasitelkti specialistus, nagrinėjant klausimus, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (teisinių, finansinių ar kt.).

12. Žodžiu pateikti skundai nagrinėjami nedelsiant.

13. Skundą, pateiktą žodžiu, svarsto ir į jį atsako darbuotojas į kurį buvo kreiptasi, jei jis yra kompetentingas tokį skundą išnagrinėti. Jei gavęs skundą darbuotojas nėra kompetentingas jį

išnagrinėti iš esmės, jis nukreipia pareiškėją pas vedėją / atsakingą socialinį darbuotoją padalinyje / korpuse, kuris atsako į skundą arba perduoda skundą įstaigos vadovui.

14. Įstaigos vadovas nustato žodinio skundo nagrinėjimo terminą, kuris negali būti ilgesnis nei 5 darbo dienos.

15. Kiekvienas asmuo, kuris žodžiu pateikia skundą, yra informuojamas apie galimybę pateikti skundą raštu ar elektroniniu paštu.

16. Anonimiškai pateikti skundai nagrinėjami, jei sprendimą dėl to priima įstaigos vadovas. Išnagrinėjus anoniminį skundą atsakymas į jį pateikiamas informacinėje lentoje to korpuso, padalinio, į kurio „Pasiūlyimų, pageidavimų, skundų dėžutė“ buvo pateiktas skundas.

17. Skundai, su kuriais kreipėsi tas pat asmuo tuo pačiu klausimu nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės arba nepateikiami nauji argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio skundo nagrinėjimo metu priimto sprendimo pagrįstumu. Jeigu skundas nenagrinėjamas, apie tai nedelsiant pranešama pareiškėjui.

18. Skundai nagrinėjami neatlygintinai.

IV. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS PARUOŠIMAS IR PATEIKIMAS

19. Už skundų nagrinėjimą, atsakymų parengimą ir jų išsiuntimą yra atsakingas įstaigos vadovo paskirtas darbuotojas / darbuotojai ar Skundų nagrinėjimo komisija.

20. Atsakymas į rašytinį skundą visada turi būti pateiktas raštu, tokiu pačiu būdu kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą asmuo nurodo, koku būdu norėtų gauti atsakymą. Paštu siunčiamas skundas yra siunčiamas registruotu paštu. Jeigu asmuo pasiima atsakymą atvykęs į įstaigą, jis pasirašo ant egzemplioriaus, liekančio įstaigoje (vardas, pavardė, parašas, data).

21. Atsakyme turi būti pateikta:

21.1. skundą pateikusio asmens rekvizitai;

21.2. siunčiamo dokumento data ir numeris;

21.3. trumpa atsakymo antraštė;

21.4. skundo nagrinėjimo metu nustatytos objektyvios aplinkybės, padarytos išvados ir priimti sprendimai ir, jei būtina, papildomi dokumentai, pagrindžiantys priimtą sprendimą;

21.5. priimto sprendimo apskundimo tvarka ir terminai;

21.6. atsakingo darbuotojo, parengusio atsakymą, pareigos, vardas, pavardė, telefonas, elektroninis paštas;

21.7. įstaigos vadovo vardas, pavardė ir parašas;

21.8. Atsakymą registruoja atsakingas darbuotojas tą pačią dieną Siunčiamųjų dokumentų registre, atsakymo ir jo priedų kopija paliekama siunčiamųjų dokumentų byloje;

22. Jeigu žodžiu skundą pateikęs asmuo skundo neiformina raštu, kai tai būtina skundo objektyviam išnagrinėjimui, neatsiliepia į už skundo nagrinėjimą atsakingo darbuotojo skambučius, sutartu laiku neatvyksta į įstaigą ar kitaip pakartotinai nesikreipia dėl skundoper 5 darbo dienas, skundas paliekamas nenagrinėtu ir tai neužkerta kelio pareiškėjui dėl to paties dalyko kreiptis pakartotinai.

23. Skundą pateikusio asmens rašytiniu prašymu įstaiga pateikia jam prašomą su skundo nagrinėjimu susijusią informaciją, jei tam nereikėtų specialiai apdoroti dokumentų ir tai nebūtų susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis.

V. SKUNDŲ SAUGOJIMAS

24. Skundai, su jais susijusi medžiaga, dokumentai kuriuose užfiksuotas konkretus skundo nagrinėjimo rezultatas ir priemonės, kurių buvo imtasi skundai išspręsti, saugomi įstaigos dokumentacijos plane nustatyta tvarka.

VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

25. Įstaigos vadovo sudaryta Skundų nagrinėjimo komisija vieną kartą per metus vertina skundų nagrinėjimo rezultatus.

26. Vertinimo metu analizuojama:

26.1. skundų gavimo priežastys;

26.2. skundų pateikimo priežasčių prevencijos galimybes;

26.3. nustato šių priežasčių šalinimo galimybes.

27. Surinkus informaciją apie panašius skundus, susijusius su tam tikra įstaigos teikiama paslauga, atliekama šios informacijos apibendrinta analizė, kad būtų galima nustatyti tobulintinas sritis ir užkirsti kelią skundų atsiradimo priežastims.

28. Įstaigos vadovo paskirtas atsakingas darbuotojas atliktos skundų analizės rezultatus kartą per metus pateikia įstaigos gyventojams, gyventojų artimiesiems ir darbuotojams.

29. Įstaigoje ne trumpiau kaip 3 metus saugoma informacija apie skundų pagrindu nustatytus veiklos trūkumus ir potencialią riziką, taip pat sprendimus dėl veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo, siekiant įsitikinti, ar numatytos priemonės taikomos.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Skundą pateikusio asmens duomenys tvarkomi laikantis Duomenų apsaugos įstatymo. Priimant ir nagrinėjant skundus, skundą pateikusiam asmeniui neteikiama informacija apie trečiuosius asmenis.
