

TVIRTINU:
Anykščių socialinės globos namų
Direktore Jolita Gečienė
2019-06-11 Įsakymas Nr. P1-51

ANYKŠČIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Tvarka reglamentuoja skundų, prašymų ir pasiūlymų registravimo, nagrinėjimo ir atsakymo į skundą, prašymą ir pasiūlymą, tvarką.
2. Tvarka skirta užtikrinti, kad skundai, prašymai ar pasiūlymai būtų registruojami, analizuojami, tiriamos priežastys, laiku pateikiamas atsakymas.
3. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai: raštu, atsiųsti elektroniniu paštu ir žodžiu arba anonimiškai, naudojantis „Skundai, prašymai, pasiūlymai“ dėžute. Raktą nuo šios dėžutės turi filialo vadovas.
4. Informaciją iš „Skundai, prašymai, pasiūlymai“ dėžutės išima filialo vadovas kiekvieno mėnesio paskutinę darbo dieną.
5. Gautą anoniminę informaciją paštu ir iš „Skundai, prašymai, pasiūlymai“ dėžutės filialo vadovas perduoda vyriausiajam socialiniam darbuotojui ar socialiniam darbuotojui, kuris jį priima ir registruoja „Skundų, prašymų ir pasiūlymų žurnale“.
6. Ne anonimiški, raštiški skundai, prašymai ir pasiūlymai turi būti pasirašyti ir nurodyti šie duomenys: vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir data.
7. Apie skundo užregistravimą privaloma per tris darbo dienas informuoti pareiškėją ir įstaigos direktorių.
8. Gautą skundą, prašymą ar pasiūlymą analizuoja vyriausiasis socialinis darbuotojas ar socialinis darbuotojas su filialo vadovu, apie tai informuoja su skundu susijusius asmenis. Baigus nagrinėjimą, atsakymas pateikiamas tokia forma, kokia buvo gautas skundas, prašymas ar pasiūlymas ir padaromas įrašas „Skundų, prašymų ir pasiūlymų žurnale“.
9. Pareiškėjas atsakymą turi gauti ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo skundo prašymo ir pasiūlymo pateikimo dienos.
10. Skundas išsakytas žodžiu – sprendžiamas, nagrinėjams ir atsakymas pateikiamas iš karto. Jeigu tai yra sudėtingas skundas ir iš karto negalima pateikti atsakymo – prašoma jį įforminti raštu.
11. Globos namų gyventojai turi teisę pateikti skundus, prašymus ir pasiūlymus Globos namų administracijai ir kitoms institucijoms:
 - 11.1. Anykščių rajono savivaldybės merui ir administracijai adresu: J. Biliūno g. 23, Anykščių m., Anykščių sen., Anykščių r. sav., LT-29111;

11.2. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos adresu: A. Vivulskio g. 5, Vilnius LT- 03220;

12. Paštu gauti skundai, prašymai ir pasiūlymai, tame tarpe ir anoniminiai, registruojami ir nagrinėjami remiantis šios tvarkos 3, 4, 5, 8, 9 punktu.

13. Paštu, ar kitu būdu gautas anoniminis skundas, prašymas, pasiūlymas yra nagrinėjamas ir priimamas sprendimas, tačiau atsakymas nėra pateikiamas, nes nežinomas adresatas.

14. Gyventojai su šia tvarka supažindinami žodžiu.

Parengė:
Anykščių socialinės globos namų
Svėdasų senelių globos namų
Filialo vadovė Danguolė Rimavičienė

Suderinta:
Anykščių socialinės globos namų
Atstovas saugai ir sveikatai
Ramunė Gogelienė