

## STRĖVININKŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ BEI PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Strėvininkų socialinės globos namų (toliau – Globos namai) prašymų, skundų bei pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarka (toliau – Tvarka) yra vidaus dokumentas, reglamentuojantis globos namų gyventojų bei jų artimųjų (tėvų, globėjų, rūpintojų), darbuotojų ar kitų suinteresuotų asmenų prašymų/skundų bei pranešimų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą bei atsakymų rengimą globos namuose.

2. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

2.1. Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis, prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus;

2.2. Skundas – asmens žodinis arba raštiškas kreipimasis, kuriame asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai ir prašo juos apginti;

2.3. Pasiūlymas - asmens žodinis ar raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ar pan.

3. Globos namai prašymus, skundus bei pranešimus nagrinėja vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. Nr. 933 nutarimu „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „, Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ pakeitimo, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, kitais norminiais teisės aktais ir šia Tvarka.

4. Globos namų darbuotojai, gyventojai, jų artimieji ar kiti suinteresuoti asmenys gali kreiptis į socialinės Globos namų administraciją dėl iškilusių problemų, pateikiant prašymą, skundą ar pranešimą.

### II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ BEI PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

5. Prašymai, skundai bei pranešimai gali būti pateikiami žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu.

6. Globos namų gyventojų, jų artimųjų, darbuotojų ar kitų suinteresuotų asmenų prašymai, skundai bei pranešimai yra adresuojami globos namų Direktoriui.

7. Prašymus *žodžiu* galima pateikti tiesiogiai Direktoriui ar kitam administracijos atstovui (pavduotojui, padalinio vedėjui) atvykus į globos namus arba telefonu, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis.

8. Negalintys savarankiškai raštu pateikti skundo, gyventojas ar jo artimasis gali kreiptis į globos namuose veikiančią globos namų gyventojų tarybą ar į bet kurią globos namų darbuotoją, galintį padėti surašyti prašymą, skundą ar pranešimą.
9. Kai gyventojas ar kiti suinteresuoti asmenys nemoka valstybinės kalbos arba, kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, kreipiantis žodžiu į globos namų gyventojų tarybą ar į bet kurią globos namų darbuotoją, turi dalyvauti asmuo, gebantis būti vertėju. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į globos namus savo iniciatyva.
10. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant gyventojų bei kitų asmenų interesų, *neregistruojami*. Į tokius žodinius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą ar pranešimą raštu.
11. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio gyventojų, jo atstovo ar kito suinteresuoto asmens elgesys yra neadekvatus, turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (teisės pažeidimai) požymių, globos namų darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui.
12. Teikdamas prašymą, skundą, pranešimą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis gyventojas, jo atstovas ar kiti suinteresuoti asmenys privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę, nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Asmeniui sutikus pokalbis įrašomas ir nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.
13. Telefonu gauti *anoniminiai* prašymai, skundai ir pranešimai nenagrinėjami.
14. Prašymus, skundus ir pranešimus *raštu* galima pateikti tiesiogiai atvykus į globos namus, atsiuntus paštu arba elektroninėmis priemonėmis – elektroniniu paštu ar faksu:
  - 14.1. pateikiant tiesiogiai globos namų administratorei;
  - 14.2. atsiunčiant paštu, adresu: Mokyklos g. 46, Žiežmarių sen., Kaišiadorių r. sav., LT-56202 Strėvininkų socialinės globos namai;
  - 14.3. pateikiant elektroniniu būdu: [strevininkup@gmail.com](mailto:strevininkup@gmail.com);
  - 14.4. įmetus savo prašymą, skundą ar pranešimą į „Prašymų, skundų ir pranešimų“ dėžutę, kuri yra globos namų salėje. Kiekvieną pirmadienį direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams arba jo įgaliotas asmuo tikrina dėžutės turinį ir perduoda globos namų direktoriui.
15. Prašyme, skunde ar pranešime turi būti nurodyta:
  - 15.1. jį teikiančio asmens vardas ir pavardė;
  - 15.2. gyvenamosios vietos adresas;
  - 15.3. kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.
  - 15.4. įskaitomai valstybine kalba išdėstytas turinys;
  - 15.5. pasirašytas jį teikiančio asmens.
16. Jeigu prašyme, skunde ar pranešime nenurodytas adresas, kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.
17. Jeigu prašymą, skundą ar pranešimą teikia asmens atstovas, kartu su prašymu, skundu ar pranešimu turi būti pateiktas ir atstovavimą patvirtinantis dokumentas ar jo kopija.
18. Kai prašymą ar skundą globos namams pateikia gyventojų atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu.

19. Prašymas, skundas, pranešimas raštu atsiųstas Globos namams elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.
20. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę *raštu* atšaukti prašymą, skundą ar pranešimą.
21. Prašymas, skundas ar pranešimas globos namų direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu įstaigos vadovas arba jo įgaliotas asmuo jau yra pateikęs atsakymą arba priėmęs sprendimą.

### **III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ BEI PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

22. Nagrinėjant prašymus, skundus bei pranešimus globos namuose vadovaujamosi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, operatyvumo, bendradarbiavimo, konfidencialumo ir kitais principais.
23. Raštu pateikti asmenų prašymai priimami ir tą pačią dieną registruojami globos namų „Prašymų registracijos žurnale“ (1 priedas).
24. Raštu pateikti asmenų skundai ir pranešimai priimami ir tą pačią dieną registruojami globos namų „Skundų ir pranešimų registracijos žurnale“ (2 priedas).
25. Už prašymų, skundų ir pranešimų registrą atsakingas direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams arba jį pavaduojantis asmuo.
26. Ant gauto prašymo, skundo ar pranešimo uždedama žyma „Gauta“, įrašomas registracijos numeris ir data.
27. Užregistruotas prašymas, skundas ar pranešimas perduodamas Globos namų direktoriui.
28. Globos namų direktorius rašytiniu pavedimu (įsakymu ar rezoliucija) per 3 darbo dienas skiria nagrinėti prašymą, skundą ar pranešimą.
29. Prašymus, skundus ar pranešimus nagrinėja direktoriaus įsakymu paskirta komisija.
30. Draudžiama pavesti nagrinėti prašymus, skundus ar pranešimus Globos namų darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.
31. Jeigu asmens prašymas, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, kai trūksta būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti. Asmeniui dar kartą pateikus prašymą, skundą ar pranešimą su būtina papildoma informacija, toks prašymas, skundas ar pranešimas nelaikomas teikiamu pakartotinai.
32. Prašymai, skundai ar pranešimai išnagrinėjami ir atsakymai asmeniui pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų įregistravimo dienos.
33. Prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 30 darbo dienų nuo jų įregistravimo dienos.
34. Asmeniui, pateikusiam prašymą, skundą ar pranešimą užtikrinamas saugumas ir konfidencialumas.
35. Globos namų gyventojui, jo artimiesiems (tėvams, globėjams, rūpintojams), darbuotojams ar kitiems suinteresuotiems asmenims pageidaujant prašymai, skundai ar pranešimai gali būti nagrinėjami konfidencialiai.

### **IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR ĮTEIKIMAS ASMENIUI**

36. Jei prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas užsitęsia ilgiau nei 20 darbo dienų nuo jo įregistravimo dienos, prašymą, skundą ar pranešimą pateikęs asmuo *raštu informuojamas*

- apie užsitęsusį prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimą, nurodomos vėlavimo priežastys, atlikti veiksmai, ketinami atlikti veiksmai, numatomi prašymo ar skundo išnagrinėjimo terminai.
37. Komisija, posėdžio metu išnagrinėjusi prašymą, skundą ar pranešimą, surašo protokolą, kuriame privalo būti nurodyta:
    - 37.1. prašymo, skundo ar pranešimo registravimo numeris ir data;
    - 37.2. prašymą, skundą ar pranešimą pateikusio asmens vardas, pavardė;
    - 37.3. prašymo, skundo ar pranešimo esmė;
    - 37.4. komisijos sudėtis;
    - 37.5. surinkta papildoma informacija/įrodymai prašymo, skundo ar pranešimo tematika;
    - 37.6. argumentai, dėl kurių atmetami įrodymai;
    - 37.7. priimti sprendimai;
    - 37.8. įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi priimant sprendimą;
    - 37.9. komisijos narių parašai.
  38. Su protokolo turiniu yra supažindinamas prašymą, skundą ar pranešimą pateikęs asmuo (raštu ir žodžiu), įteikiant jam protokolą asmeniškai arba siunčiant registruotu laišku ar elektroniniu paštu prašyme, skunde ar pranešime nurodytu adresu.
  39. Į asmenų prašymus, skundus ar pranešimus atsakoma valstybine kalba ir atsakymas pateikiamas tokiu būdu, kaip asmuo pageidauja gauti atsakymą (el. laišku, paštu, telefonu, jam įteikiant protokolą tiesiogiai).

## **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

40. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo prašymą, skundą, pranešimą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėjimo.
41. Asmuo pateikęs prašymą, skundą ar pranešimą turi teisę apskusti priimtą sprendimą įstatymų nustatyta tvarka.
42. Išnagrinėti prašymai, skundai bei pranešimai turi būti saugomi atskiroje byloje.
43. Globos namai taip pat priima pasiūlymus dėl veiklos gerinimo, pastebėjimus dėl Globos namų veiklos trūkumų ir pasiūlymus kaip juos ištaisyti, kitus pasiūlymus ar pastabas.
44. Visi globos namų darbuotojai, gyventojai bei jų artimieji yra supažindinami su šia tvarka, paaiškinant prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo bei gautų išvadų ir sprendimų procedūras jiems suprantamu būdu.
45. Prašymų, skundų bei pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarka patalpinta globos namų interneto svetainėje [www.strevininkusgn.lt](http://www.strevininkusgn.lt).