

PATVIRTINTA:
Seredžiaus senelių globos namų
Direktoriaus 2019-02-02
Įsakymu Nr. 1-4

SEREDŽIAUS SENELIŲ GLOBOS NAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato asmenų (toliau – asmenys) skundų nagrinėjimo tvarką Seredžiaus senelių globos namuose (toliau – Globos namai).
2. Atsakingi darbuotojai, priimdami asmenis, nagrinėdami jų skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945) įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
3. Aprašas parengtas vadovaujantis galiojančiais:
 - 3.1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975);
 - 3.2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo Nr. I-1374 pakeitimo įstatymu (2018-06-30)
 - 3.3. 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 patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr.94-3779).
 - 3.4. Kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, kitų valstybės institucijų galiojančiais teisės aktais, direktoriaus įsakymais, reglamentuojančiais veiklos dokumentų valdymą ir interesantų aptarnavimą.
4. Šio Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jų nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
5. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako globos namų direktorius.
6. Šiame apraše naudojamos sąvokos:
 - 6.1. Pareiškėjas– asmuo, kuris kreipiasi į globos namus, prašydamas gauti informaciją, teikiantis pasiūlymą ar besiskundžiantis pažeistomis teisėmis ar teisėtais interesais.
 - 6.2. Pareiškėjo atstovas– asmuo, turintis teisę įstatymų nustatyta tvarka atstovauti pareiškėjui.
 - 6.3. Prašymas– pareiškėjo kreipimasis į globos namų administraciją, pateiktas žodžiu ar raštu, įskaitant elektroninę formą, šio Aprašo nustatyta tvarka.
 - 6.4. Skundas – pareiškėjo rašytinis ir žodinis kreipimasis į globos namų administraciją, kuriame nurodomos pažeistos teisės ar teisėti interesai teikiant socialinės globos paslaugas.
 - 6.5. Privati informacija – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

II. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

7. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai, nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
8. Prašymai, pasiūlymai ir skundai gali būti pateikiami raštu ir žodžiu:
 - 8.1. Tiesiogiai, pareiškėjui atvykus į globos namus,
 - 8.2. Dedami į skundų ir pageidavimų dėžutę, esančią Globos namuose,

8.3. Siunčiami paštu ar per pasiuntinį arba elektroninėmis priemonėmis, jei yra galimybė identifikuoti pareiškėją.

9. Globos namuose nagrinėjami visi rašytiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai,

10. Pareiškėjas, prašydamas išduoti privačią informaciją apie save ar manydamas, kad teikiant paslaugas globos namuose buvo pažeistos jo teisės, skunde ar prašyme privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas ar skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pareiškėjui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Pareiškėjo atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

11. Pareiškėjas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

12. Žodiniai prašymai ir skundai telefonu arba pareiškėjui atvykus į globos namus gali būti pateikiami tais atvejais:

12.1. Į žodžiu pateiktą prašymą atsakoma asmeniškai prašymą pateikusiam asmeniui prieš tai aptariant su direktoriumi.

12.2. Kai pareiškėjas pageidauja gauti informaciją žodžiu arba susipažinti su dokumentu, neprašydamas to dokumento kopijos.

12.3. Kai informaciją galima pateikti tuoj pat, nepažeidžiant teisės aktų nustatytos tvarkos.

12.4. Kai pareiškėjas pageidauja, kad jo žodinis prašymas ar skundas būtų registruojamas ir nagrinėjamas ar jam būtų atsakyta raštu, tačiau dėl svarių priežasčių jis negali prašymo užpildyti pats. Nustatytą prašymo ar skundo formą (1 priedas) užpildo asmenį priimančią globos namų darbuotoją.

13. Nagrinėjami ir nepasirašyti skundai:

13.1. Prašymai, siūlymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas atsakymui persiųsti arba pareiškėjo nepasirašyti, globos namų direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu įrašomi registracijos žurnalą ir atsakymas pateikiamas skelbimų lentoje.

13.2. Į gautą skundą interneto svetainėje, atsakome internetiniame puslapyje.

14. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus globos namų gyventojus ar darbuotojus. Informacija apie gyventojų buvimą globos namuose, jo gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie gyventoją globos namuose laikoma konfidencialia ir po gyventojų mirties. Teisę gauti informaciją po gyventojų mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą.

III. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

15. Gauti prašymai, pasiūlymai ar skundai registruojami Gyventojų pasiūlymų, skundų registre (2 priedas)

16. Gautus skundus, kuriuos išima direktoriaus įgaliotas asmuo, tikrindamas pasiūlymų, pastabų dėžutę kiekvieną mėnesį, registruoja užimtumo specialistė.

17. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami ir toliau tvarkomi pagal globos namų direktoriaus patvirtintą Dokumentų valdymo procedūrų aprašą. Ant prašymo, pasiūlymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma dokumentų gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, pateikto dokumento su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas. Toliau prašymas perduodamas globos namų direktoriui, kuris užrašo rezoliuciją ir paskiria vykdytoją ar sudaro komisiją prašymui ar skundai nagrinėti.

18. Jeigu pareiškėjo prašomą informaciją gali suteikti kita įstaiga, prašymas yra persiunčiamas šiai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo globos namuose dienos, ir apie tai per 3 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo informuojamas pareiškėjas. Jei pareiškėjas kreipiasi į globos namus žodžiu, iš karto yra informuojamas, kad pareiškėjas turėtų kreiptis į kitą įstaigą dėl pageidaujamos informacijos ir jam pateikiami tos įstaigos duomenys ryšiui palaikyti.

19. Iš kitos įstaigos į globos namus persiūstas prašymas pareiškėjui nagrinėjamas šio Aprašo 17 punkte nurodytais terminais.

IV. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

19. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami ir tvarkomi pagal Globos namų direktoriaus patvirtintą Dokumentų valdymo procedūrą aprašą. Esant reikalui išklausiama pareiškėjo ir suinteresuotų pusių, patikrinami skunde ar prašyme pateikti faktai.

20. Atsakymas pareiškėjui turi būti pateikiamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo dokumento gavimo globos namuose dienos.

21. Jeigu prašoma daug ar sudėtingos informacijos ir prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, Globos namų direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų ir apie tai ne vėliau kaip kitą darbo dieną raštu pranešti pareiškėjui, taip pat nurodyti pratęsimo priežastis. Jeigu pareiškėjo buvo paprašyta patikslinti ar papildyti prašymą, tai informacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto ar papildyto prašymo gavimo globos namuose dienos.

22. Kartotiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių šių dokumentų pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad globos namų sprendimas dėl ankstesnio jų išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo, pasiūlymo ar skundo gavimo globos namuose datos, pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas, pasiūlymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys.

23. Apie prašymo, pasiūlymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu laišku, arba įteikiamas pareiškėjo nurodyta forma. Atsakymai į žodinius nusiskundimus perduodami tiesiogiai arba patalpinami skelbimų lentoje, internetinėje svetainėje.

24. Pranešime apie nepatenkintą prašymą, pasiūlymą ar skundą turi būti nurodyti jų nepatenkinimo motyvai pagrįsti šio Aprašo ar kitų galiojančių teisės aktų nuostatomis, nurodoma kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

25. Asmuo turi teisę apskūsti Globos namų administracinės procedūros sprendimą savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui įstatymų nustatyta tvarka.

Paslaugų gavėjai apie tvarką informuojami individualiai ir susirinkimo metu.

Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo 1 priedas

(asmens vardas ir pavardė)

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

Seredžiaus Seredžiaus senelių
globos namų direktoriui

Parengė užimtumo specialistė Kristina Maširkienė