

PATVIRTINTA
Pasvalio rajono sutrikusio intelekto
žmonių užimtumo centro „Viltis“
direktoriaus 2019 m. spalio 31 d.
įsakymu Nr. V-32

PASVALIO RAJONO SUTRIKUSIO INTELEKTO ŽMONIŲ UŽIMTUMO CENTRO „VILTIS“ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pasvalio rajono sutrikusio intelekto žmonių užimtumo centro „Viltis“ (toliau – Centras) Skundų, prašymų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarka (toliau –Tvarka) nustato Centro paslaugų gavėjų, darbuotojų ir tėvų (globėjų), kitų suinteresuotų šalių skundų, prašymų ir pasiūlymų pateikimo būdus, formas, turinį, įforminimą, nagrinėjimo tvarką, atsakymo pateikimą, įforminimo reikalavimus, jų nagrinėjimo tvarką ir principus, atsakymo pateikimą. Šios tvarkos tikslas – užtikrinti sąžiningą ir objektyvų skundų, prašymų ir pasiūlymų nagrinėjimą.

2. Tvarkoje naudojamos sąvokos

2.1. Pareiškėjas – žodžiu, raštu, Centre specialioje pašto dėžutėje „Skundai, pasiūlymai ir prašymai“ ar elektroniniu būdu skundą, pasiūlymą ar prašymą pateikęs Centro paslaugų gavėjas, jo tėvas (globėjas), darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo;

2.2. Skundas – pareiškėjo raštiškas, žodinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl Centro veikimo ar neveikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

2.3. Prašymas – raštas, kuriuo ko nors prašoma.

2.4. Pasiūlymas - pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir pan.

2.5. Skundų nagrinėjimo komisija (toliau – Komisija) – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja skundą ir pateikia išvadas dėl tame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

II. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

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

4. Operatyvumo principas – draudžiamai vilkinti skundų nagrinėjimą.

5. Bendradarbiavimo principas – Centras bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis, siekdamas, kad skundai būtų tinkamai išnagrinėti.

6. Konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei Komisijos skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.

III. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS

7. Pareiškėjas su skundu (ne vėliau, kaip per mėnesį nuo tos dienos, kurią sužinojo apie savo teisių ar teisėtų lūkesčių pažeidimą) prašymu ar pasiūlymu gali kreiptis į Centro direktorių ar jo paskirtą darbuotoją.

8. Pareiškėjai skundus, prašymus ir pasiūlymus gali pareikšti šiais būdais:

- 8.1.žodžiu, atvykus pas direktorių ar jo paskirtą darbuotoją;
- 8.2. paskambinu telefonu 8 451 34384;
- 8.3. elektroniniu būdu, adresu: viltis.pasvalys@gmail.com, kunskiene@pasvalys.lt,
- 8.4. paštu adresu: Nepriklausomybės g.41, LT-39153 Pasvalys,
- 8.5. anonimiškai Centro specialioje dėžutėje „Skundai, pasiūlymai ir prašymai“.

9. Pareiškėjas turi teisę:

9.1. bet kuriuo metu atšaukti skundą, prašymą ar pasiūlymą. Skundas, prašymas ar pasiūlymas atšaukiamas raštu;

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

9.3. asmeniškai ar per atstovą dalyvauti Komisijos posėdžiuose nagrinėjant skundą, prašymą ar pasiūlymą;

9.4. šios procedūros nustatyta tvarka apskūsti Centro Komisijos sprendimą dėl skunde, prašyme ar pasiūlyme iškeltų reikalavimų.

10. Pareiškėjų raštu pateikiama skundų, prašymų ir pasiūlymų forma, turinys:

10.1. Jei skundai, prašymai ir pasiūlymai pateikiami raštu, juose turi būti nurodyta:

10.1.1. pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, telefono Nr.;

10.1.2. įstaigos, kuriai pateikiamas skundas, pavadinimas;

10.1.3. skundo, prašymo ar pasiūlymo pateikimo priežastys;

10.1.4. pareiškėjo skundai, reikalavimai ir siūlymai (siektinas rezultatas).

10.1.5. kiekvienas skundas, prašymas ir pasiūlymas turi būti pasirašytas pareiškėjo. Tais atvejais, kai pareiškėjas dėl negalios negali pasirašyti, už pareiškėją pasirašo globėjas ar asmuo, surašęs skundą, prašymą ar pasiūlymą, nurodydamas savo vardą, pavardę, adresą, kuriuo būtų galima susiekti. Prie skundo, prašymo ar pasiūlymo gali būti pridėti įvairūs dokumentai ar jų kopijos.

IV. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ REGISTRAVIMAS

11. Raštu sudaryti ir tiesiogiai pateikti Pareiškėjų skundai, prašymai ir pasiūlymai registruojami Centro registre jų gavimo dieną.

12. Registruojamame dokumente įrašoma skundo, prašymo ar pasiūlymo gavimo data ir registracijos numeris.

13. Anoniminiai skundai, prašymai ir pasiūlymai, įvertinus juose pateiktą informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

14. Žodžiu išsakyty skundų, prašymų ar pasiūlymų registraciją vykdo vyriausias socialinis darbuotojas žodinių skundų, prašymų ir pasiūlymų registracijos žurnale.

V. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

15. Skundai, prašymui ir pasiūlymui nagrinėti direktorius paskiria atsakingą asmenį arba gali būti sudaryta Komisija, jos 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.

16. Jei gauti skundai, prašymai ir pasiūlymai iš kelii pareiškėjų dėl tų pačių reikalavimų ar siūlymų, Centro direktorius turi teisę juos sujungti ir pavesti nagrinėti kaip vieną skundą, prašymą ar pasiūlymą.

17. Raštu pateikti Pareiškėjų skundai, prašymai ir pasiūlymai turi būti išnagrinėjami per 30 darbo dienų.

18. Atskirais atvejais, kai skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde, prašyme ar pasiūlyme nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 30 dienų, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.

19. Pareiškėjui pareiškus skundą, prašymą ar pasiūlymą žodžiu jis nagrinėjamas nedelsiant. Nepavykus išspręsti žodžiu- surašoma raštu. Negalinčiam pateikti skundo, prašymo ar pasiūlymo raštu, tai surašo už nagrinėjimą atsakingas darbuotojas.

20. Anoniminiai Pareiškėjų skundai, prašymai ar pasiūlymai nagrinėjami ta pačia tvarka kaip ir raštu. Atsakymas skelbiamas Įstaigos skelbimų lentoje, arba paviešinamas susirinkimų metu.

21. Pareiškėjai, raštu pateikę skundą, prašymą ar pasiūlymą, trijų dienų laikotarpiu informuojami apie nagrinėjimo eiga.

22. Žodiniai skundai, prašymai ar pasiūlymai išnagrinėjami tuo pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Centro interesų arba kai pareiškėjas nėra pajėgus išdėstyti skundo, prašymo ar pasiūlymo raštu.

23. Už žodinio skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimą atsakingas Centro direktorius arba jo paskirtas darbuotojas.

24. Nagrinėjantis skundą, prašymą ir pasiūlymą atsakingas darbuotojas arba Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu, Centro konfidentialumo tvarka, Komisijos nuostatais, kokybės procedūromis bei principais, išdėstytais žemiau.

VI. ATSAKYSMO PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

25. Išnagrinėję skundą, prašymą ir pasiūlymą atsakingas už nagrinėjimą darbuotojas ar Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui kartu su atsakymo pareiškėjui projektu.

26. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl skundo, prašymo ar pasiūlymo jei ji nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po išvadų pateikimo.

27. Gauti skundai, prašymai ar pasiūlai priskirti Centro kompetencijai, turi būti išnagrinėti ir atsakymas pareiškėjui ar jo atstovui apie priimtus sprendimus turi būti pateiktas ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo skundo užregistruavimo dienos (direktorius gali pratęsti terminą dar iki 15 darbo dienų).

28. Jei buvo gautas skundas, prašymas ar pasiūlymas iš kelių pareiškėjų dėl tų pačių reikalavimų ar siūlymų, atsakoma kiekvienam pareiškėjui atskirai.

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

30. Atsakymas Pareiškėjui, pasirašytas Įstaigos direktoriaus, grąžinamas Pareiškėjui į rankas arba išsiunčiamas laišku ar elektroniniu pašto adresu, nurodytu skunde, prašyme ar pasiūlyme.

31. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, prašymą ar pasiūlymą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo. Netenkinantį atsakymą gali skusti savivaldybės administracijai.

32. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimo rezultatais, savo skundą, prašymą ar pasiūlymą įformina raštu ir jis nagrinėjamas pagal rašytinio skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimo tvarką.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Centro administracija ir socialiniai darbuotojai teikia lankytojams konsultacinię pagalba dėl kreipimosi su skundai, prašymais ar pasiūlymais.

34. Informacija apie skundą, prašymą ar pasiūlymą priėmimo vietą ir tvarką yra paskelbta įstaigos internetinėje svetainėje viltis.pasvalys.lt

35. Darbuotojai su Tvarka supažindinami Įstaigos vidinių mokymų metu.