


PATVIRTINTA 
Senjorų socialinės globos namų direktoriaus
2016 m. spalio 31 d. įsakymu Nr. V-32

SENJORŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Senjorų socialinės globos namų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja Senjorų socialinės globos namų darbuotojų (toliau – SSGN) veiksmus gavus gyventojų, darbuotojų ar kitų asmenų prašymus, skundus.
2. Šis aprašas sudarytas ir turi būti vykdomas vadovaujantis Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 “Dėl socialinės globos normų aprašo” 4 priedu, 1996 m. birželio 6 d. Lietuvos Respublikos asmens sveikatos priežiūros įstaigų įstatymu, 1996 m. birželio 17 d. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir kitais teisės aktais.

II. TEISĖS TEIKTI PRAŠYMUS IR SKUNDUS ĮGYVENDINIMAS

3. Darbuotojų teisė teikti prašymus, skundus numatyta Darbo tvarkos taisyklėse.
4. Gyventojų ir kitų asmenų teisė teikti prašymus, skundus numatyta Vidaus tvarkos taisyklėse. Vidaus tvarkos taisyklėse taip pat išdėstyta pareiškimų, skundų, pasiūlymų teikimo, nagrinėjimo, apskundimo tvarka, informacijos teikimo tvarka.
5. Prašymų dėl paslaugų teikimo tvarka numatyta direktoriaus įsakymu patvirtintame Ilgalaiškės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų teikimo tvarkos apraše. Prašymų dėl paslaugų teikimo formos patvirtintos direktoriaus įsakymu.
6. Pirmo aukšto fojė gerai prieinamoje vietoje yra rakinama dėžutė, į kurią bet kas gali dėti prašymus, skundus, pageidavimus, pranešimus. Administratorius kiekvieną dieną patikrina šią dėžutę.

III. GAUTŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ VALDYMAS

7. Administratorius registruoja visus gautus rašytinius prašymus, skundus, dokumentus šiuose registruose:
 - 7.1. Asmenų, pageidaujančių gauti trumpalaikės socialinės globos paslaugas privačiai įstaigos ir asmens tarpusavio susitarimu, prašymų registras 1AL;
 - 7.2. Asmenų, pageidaujančių gauti ilgalaikės socialinės globos paslaugas privačiai įstaigos ir asmens tarpusavio susitarimu, prašymų registras AL;
 - 7.3. Gyventojų prašymų registras GPR;
 - 7.4. Gyventojų skundų registras SR;
 - 7.5. Gyventojų, pageidaujančių gyventi po vieną kambarį, prašymų registras VK;
 - 7.6. Darbuotojų prašymų, pareiškimų registras DP;
 - 7.7. Tarnybinių raštų registras TR;
 - 7.8. Gautų dokumentų registras G.
8. Direktorius vizuoja visus gautus skundus ir prašymus nagrinėti darbuotojams arba komisijoms pagal kompetenciją.
9. Nuolat veikia Apgyvendinimo ir gyventojų prašymų bei skundų svarstymo komisija (toliau – komisija), kurios darbo tvarkos aprašas reglamentuojamas direktoriaus įsakymu.

10. Raštiški gyventojų ar kitų asmenų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai turi būti pasirašyti, be to, juose turi būti nurodyti šie duomenys: vardas, pavardė ir gyvenamoji vieta. Nepasirašyti ir be minėtų duomenų pareiškimai, skundai ir pasiūlymai pripažįstami anoniminiais, atsakymai į juos skelbiami skelbimų lentoje.
11. Jeigu SSGN nepajėgūs išspręsti pasiūlymuose, skunduose iškeltų klausimų, raštai per penkias dienas persiunčiami pagal priklausomybę ir apie tai pranešama pareiškėjams.
12. SSGN, nagrinėjanti gyventojų pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, privalo:
 - 12.1. išnagrinėti pareiškimų, skundų ir pasiūlymų esmę, prireikus išreikalauti papildomų dokumentų, imtis kitų priemonių klausimams objektyviai išspręsti;
 - 12.2. per 20 darbo dienų raštu pranešti pareiškėjams, kokie priimti sprendimai dėl jų pareiškimų, skundų ir pasiūlymų, o jeigu pareiškimas, skundas ar pasiūlymas atmetamas, nurodyti atmetimo motyvus ir paaiškinti tokio sprendimo apskundimo tvarką;
 - 12.3. analizuoti ir apibendrinti gautus pareiškimus, skundus ir pasiūlymus, juose pareikštas kritines pastabas, šalinti priežastis ir sąlygas, dėl kurių pažeidžiamos asmenų teisės ir įstatymų ginami jų interesai.
13. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu, priimtu dėl jo pareiškimo, skundo ar pasiūlymo, turi teisę apskusti šį sprendimą teismui, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai, Valstybinei akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybai, kitoms įstaigos veiklą kontroliuojančioms institucijoms.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Šis tvarkos aprašas gali būti redaguojamas SSGN direktoriaus įsakymu.
 15. Šis aprašas skelbiamas viešai internetiniame puslapyje ir informaciniuose centruose.
-