

KUKARSKĖS GLOBOS NAMŲ PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1 Kukarskės globos namų pasiūlymų, pareiškimų, skundų nagrinėjimo tvarka reglamentuoja Globos namų darbuotojų, gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų, skundų pateikimą, jų priėmimą ir nagrinėjimą.

2 Tvarkoje naudojamos sąvokos:

2.1 Pareiškėjas – raštu arba žodžiu skundą pateikęs Globos namų darbuotojas, gyventojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

2.2 Pasiūlymas – pareiškėjo žodinis ar raštinis teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir panašiai.

2.3 Pareiškimas – pareiškėjo žodinis ar raštinis pranešimas ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.

2.4 Skundas – pareiškėjo žodinis ar rašytinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Globos namų veikla, teikiamomis paslaugomis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

II SKYRIUS PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS

3 Pareiškėjų pasiūlymai, pareiškimai, skundai adresuojami Globos namų direktoriui.

4 Pareiškėjų pasiūlymai, pareiškimai, skundai pateikiami šiais būdais:

4.1 raštu dar žodžiu Globos namų administratorei ar socialiniam darbuotojui;

4.2 raštu elektroniniu paštu: kukarskesnamai@gmail.com;

4.3 paštu adresu: Nemuno g. 136, Kukarskės k., Kidulių sen., Šakių r.;

4.4 anonimišką pasiūlymą, pareiškimą, skundą įmesti į Pasiūlymų, pareiškimų, skundų dėžutę, kuri yra Globos namų gyvenamojo pastato I aukšto koridoriuje;

4.5 pasiūlymą, pareiškimą, skundą parašant į Pasiūlymų, pareiškimų, skundų knygą, kuri yra Globos namų gyvenamojo pastato I aukšto koridoriuje.

5 Globos namų gyventojas turi teisę kreiptis į socialinį darbuotoją, kuris privalo užtikrinti gyventojų teisę kreiptis įvairiais klausimais į Globos namų administraciją.

6 Globos namų gyventojas, susiduriantis su rašymo sunkumais pasiūlymą, pareiškimą, skundą rašo su socialinio darbuotojo pagalba.

7 Pasiūlymų, pareiškimų, skundų dėžutę bei knygą, kiekvieną pirmadienį, tikrina socialinis darbuotojas.

8 Pasiūlymai, pareiškimai, skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti pareiškėjo (jeigu tai nėra anonimas).

9 Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.

10 Pareiškėjas turi teisę asmeniškai ar per atstovą dalyvauti skundo nagrinėjimo posėdžiuose.

III SKYRIUS PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ, SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

11 Gauti pasiūlymai, pareiškimai, skundai registruojami Pasiūlymų, pareiškimų, skundų registravimo žurnale pas Globos namų administratorę.

12 Anoniminiai pasiūlymai, pareiškimai, skundai registruojami ta pačia tvarka kaip ir kiti gauti pasiūlymai, pareiškimai, skundai.

IV SKYRIUS PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

13 Pareiškėjų pasiūlymus, pareiškimus, skundus nagrinėja Globos namų direktoriaus sudaryta komisija.

14 Pareiškėjų pateikti pasiūlymai, pareiškimai, skundai turi būti išnagrinėjami per kiek įmanoma trumpiausią laiką, kuris neturėtų būti ilgesnis nei 20 darbo dienų nuo dokumento gavimo dienos.

15 Pareiškėjui pareiškus nusiskundimą žodžiu, jį siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus išspręsti žodžiu – rašomas skundas raštu. Negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą rašo kartu socialiniu darbuotoju.

16 Anoniminiai pasiūlymai, pareiškimai, skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir kiti gauti pasiūlymai, pareiškimai, skundai.

17 Pareiškėjui gavus jam netinkamą atsakymą, turint naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu keiptis dėl pakartotinio skundo nagrinėjimo.

18 Skundą nagrinėjanti komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Globos namų darbo tvarkos taisyklėmis, Globos namų etikos kodeksu, Globos namų neskelbtinos informacijos konfidencialumo, įrašų tikslumo, gyventojų privatumo, orumo ir fizinės neliečiamybės užtikrinimo tvarkos aprašu ir kitais teisės aktais.

V SKYRIUS SPRENDIMŲ ĮFORMINIMAS

19 Sprendimai įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi.

20 Apie pareiškimo, skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą turi būti supažindinamas pareiškėjas rašytinai.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21 Globos namų gyventojai ir darbuotojai su tvarka supažindinami pasirašytinai.

22 Pasiūlymų, pareiškimų, skundų nagrinėjimo tvarka yra viešai skelbiama Globos namų internetinėje svetainėje www.kukarske.lt