

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „DIENOS CENTRAS SUTRIKUSIO INTELEKTO ASMENIMS“ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIS NUOSTATOS

1. Viešoji įstaiga „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ (toliau – Įstaiga) Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato Įstaigos paslaugų gavėjų, darbuotojų ir tėvų/globėjų ir kitų suinteresuotų šalių skundų (pretenzijų) priėmimo tvarką, pretenzijų ir skundų įforminimo reikalavimus, jų nagrinėjimą, sprendimo priėmimą bei apskundimo tvarką. Šios tvarkos tikslas – užtikrinti sąžiningą ir objektyvų skundų nagrinėjimą.

2. Tvarkoje naudojamos sąvokos:

2.1 **Pareiškėjai** – raštu, Įstaigoje specialioje pašto dėžutėje „Skundai/pretenzijos“ ar elektroniniu būdu skundą pateikę Įstaigos paslaugų gavėjai, jų tėvai/globėjai, darbuotojai ar kiti suinteresuoti asmenys;

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

2.3. **Prašymo nagrinėjimo komisija** (toliau – Komisija) – Įstaigos direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja skundą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

### II SKYRIUS PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Pareiškėjas, manantis, kad buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, su skundu gali kreiptis į Įstaigos direktorių, bet ne vėliau, kaip per mėnesį nuo tos dienos, kurią sužinojo apie savo teisių ar teisėtų lūkesčių pažeidimą.

4. Pareiškus nusiskundimą žodžiu, iškilusį ginčą siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus ginčo išspręsti žodžiu – rašomas skundas raštu.

5. Pareiškėjui negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą surašo už skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas. Negalinčio kalbėti pareiškėjo skundas užrašomas naudojant simbolius (priedas Nr. 1 ir 2), pažyminčius įvairią kasdienę veiklą, nuotaikas.

6. **Pareiškėjas turi teisę:**

6.1. Bet kuriuo metu atšaukti skundą, kuris atšaukiamas raštu.

6.2. Gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.

6.3. Asmeniškai ar per atstovą dalyvauti Komisijos posėdžiuose nagrinėjant skundą.

6.4. Šios procedūros nustatyta tvarka apskusti Įstaigos Komisijos sprendimą dėl prašyme iškeltų reikalavimų ir siūlymų.

7. **Pareiškėjų raštu pateikiamų prašymų forma, turinys, kalba**

7.1. Skundai pateikiami raštu (priedas Nr. 3). Juose turi būti nurodyta:

7.1.1. Pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, telefono nr.;

7.1.2. Įstaigos, kuriai pateikiamas skundas, pavadinimas;

7.1.3. Skundo pateikimo priežastys;

7.1.4. Pareiškėjo reikalavimai ir siūlymai (siektinas rezultatas).

7.1.5. Kiekvienas skundas turi būti pasirašytas pareiškėjo. Tais atvejais, kai pareiškėjas dėl negalios negali pasirašyti skundo, už pareiškėją pasirašo tėvai/globėjai ar asmuo, surašęs skundą, nurodydamas savo vardą, pavardę, adresą, kuriuo būtų galima susisiekti. Prie prašymo gali būti pridėti įvairūs dokumentai ar jų kopijos.

### **III SKYRIUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

8. Nepasirašyti skundai nagrinėjami, priimamos išvados, sprendimas.

9. Jei gauti skundai iš kelių pareiškėjų dėl tų pačių reikalavimų ar siūlymų, Įstaigos direktorius turi teisę juos sujungti ir pavesti nagrinėti, kaip vieną skundą.

10. Gauti skundų prašymai registruojami formoje „Skundų registravimo žurnalas“ (priedas Nr.4).

11. Atsakingas darbuotojas/komisija turi imtis visų priemonių, kad skundas būtų išsamiai išnagrinėtas, kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo skundo registravimo dienos turi būti sušauktas Komisijos susirinkimas, kuris yra protokoluojamas (priedas Nr.5). Išnagrinėjus skundą, parengti rašytinį atsakymą (priedas Nr. 6), kuris pateikiamas direktoriui, o jam nesant jį pavaduojančiam asmeniui. Direktorius per 3 d. d. susipažįsta su skundu ir atsakymu į jį, ir pasirašo arba su pastabomis grąžina papildomai nagrinėti.

12. Atskirais atvejais, kai skundo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 1 mėnesį, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.

13. Atsakymas pareiškėjui grąžinamas į rankas arba išsiunčiamas laišku ar elektroniniu pašto adresu, nurodytu skunde.

14. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.

15. Skundui nagrinėti direktorius įsakymu sudaro Komisiją, jos nariai paskiria nagrinėjimo vietą bei laiką ir apie tai ne vėliau kaip per 3 darbo dienas žodžiu, telefonu arba raštu praneša pareiškėjui arba jo atstovui.

16. Nagrinėjant skundą Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Įstaigos etikos kodeksu, konfidencialumo tvarka, komisijos nuostatais, kokybės procedūromis bei principais, išdėstytais žemiau.

17. Išnagrinėję skundą Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Įstaigos direktoriui kartu su atsakymo pareiškėjui projektu.

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

### **IV SKYRIUS ATSAKOMO PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS**

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

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

## **V SKYRIUS**

### **ŽODINIŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

21. Žodiniai skundai priimami tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Įstaigos interesų arba kai pareiškėjas nėra pajėgus išdėstyti skundo raštu.
22. Už žodinio skundo nagrinėjimą atsakingas Įstaigos direktorius.
23. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio prašymo nagrinėjimo rezultatais, savo prašymą įformina raštu ir jis nagrinėjamas pagal rašytinio prašymo nagrinėjimo tvarką.

## **VI SKYRIUS**

### **SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI**

24. 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, draudimo varžyti kitų asmenų teises ar laisves sveikatos priežiūroje ar kenkti kitų asmenų, visuomenės ar valstybės interesams.
25. Viešumo principas – skundai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai reikia apsaugoti pareiškėjo sveikatos (medicininę) paslaptį, privataus gyvenimo slaptumą.
26. Operatyvumo principas – draudžiama vilkinti skundų nagrinėjimą.
27. Bendradarbiavimo principas – Įstaiga bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis, siekdama, kad skundai būtų tinkamai išnagrinėti.
28. Konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei Komisijos skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.

## **VII SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

29. Su Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašu yra supažindinami Įstaigos darbuotojai.
  30. Paslaugų gavėjai su Skundų pateikimo tvarka yra supažindinami suprantama, vaizdine išraiška (priedas Nr.2).
  31. Įstaigos administracija ir socialiniai darbuotojai teikia paslaugų gavėjams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su skundais.
  32. Informacija apie skundų priėmimo vietą ir tvarką yra skelbiama Įstaigos puslapyje.
-