

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

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „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 priėmimo tvarką, informavimo reikalavimus, nagrinėjimą, sprendimo priėmimą bei apskundimo tvarką. Šio Aprašo tikslas – užtikrinti sąžiningą ir objektyvų skundų nagrinėjimą.

2. Įstaigos Apraše naudojamos sąvokos:

2.1. **pareiškėjai** – paslaugų gavėjai, jų tėvai/globėjai, darbuotojai ar kiti suinteresuoti asmenys žodžiu ar raštu pateikę skundą;

2.2. **skundas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas kreipimasis dėl pažeistų jo teisių, teisėtų interesų ar netinkamų kito asmens veiksmų;

2.3. **skundo nagrinėjimo komisija** (toliau – Komisija) – Įstaigos direktoriaus įsakymu sudaryta ir patvirtinta komisija, kuri nagrinėja skundą ir pateikia išvadą.

II SKYRIUS PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Pareiškėjas, manantis, kad buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, skundą gali pateikti šiais būdais:

3.1. žodžiu:

3.1.1. atvykus pas Įstaigos direktorių;

3.1.2. telefonu.

3.2. raštu:

3.2.1. palikus rašytinę informaciją – prašymą (priedas Nr. 3.), Įstaigos 2 aukšte esančioje dėžėje su pavadinimu „Skundai / pretenzijos“.

3.2.2. paštu, siunčiant adresu Durpynų g. 10, 81171 Kuršėnai.

3.2.3. elektroniniu paštu: dienoscentras.kursenai@gmail.com

3.2.4. elektronine priemone - e-skundas, esančia Įstaigos internetinėje svetainėje: <https://dienoscentraskursenai.lt/veiklos-sritys/kokybes-valdymo-politika/e-skundas/>

4. Bet kokiais būdais gauti skundai, jų gavimo dieną, yra registruojami skundų registracijos žurnale (priedas Nr. 4). Skundai, gauti žodžiu, neregistruojami.

5. Žodiniai skundai priimami tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Įstaigos interesų.

6. Pareiškėjui, nemokančiam rašyti, prašymą padeda užpildyti darbuotojas, atsakingas už skundo nagrinėjimą. Nekalbančio pareiškėjo skundas užrašomas naudojant simbolius (priedas Nr. 1).

7. Raštu pateikiami skundai gali būti anonimiški ir neanonimiški:

7.1. pateikiant neanonimišką skundą turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė, adresas ir kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos Įstaiga galėtų pateikti skundo nagrinėjimo išvadą;

7.2. anonimiškas skundas (priedas Nr. 3) išnagrinėjamas kaip numatyta apraše, su skundo išvada galima susipažinti 2 aukšto stende.

8. Pareiškėjas turi teisę:

8.1. bet kuriuo metu atšaukti skundą;

8.2. gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą, laiką ir priimtus sprendimus;

8.3. asmeniškai ar per atstovą dalyvauti Komisijos posėdžiuose nagrinėjant skundą;

8.4. šios procedūros nustatyta tvarka apskūsti Įstaigos Komisijos sprendimą dėl prašyme iškeltų reikalavimų ir siūlymų.

III SKYRIUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

9. Žodžiu gautą skundą svarsto ir pateikia atsakymą darbuotojas, į kurį kreipiamasi. Jei darbuotojas jaučiasi nepakankamai kompetentingas, pareiškėjas nukreipiamas nagrinėti skundo pas Įstaigos direktorių.

10. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, turi teisę savo prašymą įforminti raštu savarankiškai arba su atsakingo darbuotojo pagalba. Toks skundas vertinamas pagal rašytinio prašymo nagrinėjimo tvarką.

11. Raštu gautą skundą svarsto nuolat veikianti Komisija.

12. Jei raštu gauti tokio pat pobūdžio skundai, Komisija turi teisę juos sujungti ir nagrinėti, kaip vieną skundą.

13. Pareiškėjas, raštu pateikęs prašymą, 3 d. d. laikotarpiu informuojamas apie nagrinėjimo eigą.

14. Raštiško skundo nagrinėjimo atsakymas pateikiamas pareiškėjui per 1 mėnesį nuo užregistravimo dienos. Atskirais atvejais, kai skundo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti dar iki 15 dienų, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.

15. Anoniminiai skundai nagrinėjami ta pačia tvarka kaip ir pateikti raštu. Išvados skelbiamos Įstaigos skelbimų lentoje ir/ar viešinamas susirinkimų metu.

16. Komisijos nagrinėjamas skundas yra protokoluojamas (priedas Nr. 5). Rašytinį atsakymą (priedas Nr. 6) apie išnagrinėtą skundą Komisija pateikia susipažinti Įstaigos direktoriui, o jam nesant jį pavaduojančiam asmeniui. Direktorius per 3 d. d. susipažįsta su skundu ir išvadamis, jį pasirašo arba su pastabomis grąžina papildomai nagrinėti.

17. Išvados dėl skundo, pareiškėjui grąžinamos į rankas, pranešamos telefonu, išsiunčiamos laišku ar elektroniniu paštu pagal kontaktinius duomenis, nurodytus skunde.

18. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo. Pakartotinis skundas nagrinėjamas ta pačia tvarka ir terminais kaip gautas raštu.

19. Nagrinėjant skundą Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Įstaigos etikos kodeksu, asmens duomenų apsaugos tvarkos aprašu bei Komisijos darbo reglamentu.

IV SKYRIUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

20. 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.

21. Viešumo principas – skundai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai reikia apsaugoti pareiškėjo sveikatos (medicininę) paslaptį, privataus gyvenimo slaptumą.

22. Operatyvumo principas – draudžiama vilkinti skundų nagrinėjimą.

23. Bendradarbiavimo principas – Įstaiga bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis, siekdama, kad skundai būtų tinkamai išnagrinėti.

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

V SKYRIUS

SKUNDŲ NAGRINĖJIMUI SUDARYTOS KOMISIJOS DARBO ORGANIZAVIMAS

25. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja komisijos pirmininkas.

26. Apie komisijos posėdžio laiką ir vietą prieš 3 d. d. komisijos pirmininkas praneša visiems komisijos nariams ir skundu suinteresuotoms pusėms.

27. Posėdis yra teisėtas, jeigu jame dalyvauja ne mažiau kaip pusė Komisijos narių.

28. Paslaugų gavėjų skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

28.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

28.2. išklausant pareiškėjo, jeigu jis dalyvauja posėdyje, argumentus;

28.3. vertinat ir analizuojant turimus dokumentus ir duomenis, susijusius su nagrinėjamu skundu.

29. Komisijos nutarimus priima balsų dauguma, atviru balsavimu. Jeigu balsai pasiskirsto po lygiai, lemia komisijos pirmininko balsas.

30. Komisijos nutarimai įforminami protokolu, kuriame nurodomi nutarimo motyvai, pateikiami paaiškinimai, kiekvieno skundo nagrinėjime dalyvavusio nuomonė.

31. Komisijos posėdžio protokolą rašo vienas iš pirmininko paskirtų narių (sekretorius). Protokolą pasirašo komisijos pirmininkas ir sekretorius.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

31. Aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo.

32. Su skundų nagrinėjimo tvarkos aprašu yra supažindinami Įstaigos darbuotojai ir paslaugų gavėjai jiems suprantama kalba – simboliais, nuotraukomis ar paveikslėliais.

33. Informacija apie skundų priėmimo vietą ir tvarką yra skelbiama Įstaigos puslapyje.
