

ŠILUTĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ GYVENTOJŲ, DARBUOTOJŲ IR KITŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Šilutės socialinės globos namai (toliau – globos namai), nagrinėdami skundus vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo principais.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

2.1. Globos namuose priimami ir nagrinėjami visi skundai.

2.2. Globos namuose ir globos namų padalinyje yra skundu dėžutė.

2.3. Skundai gali būti pateikti (1 priedas):

2.3.1. raštu - tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į globos namus;

2.3.2. atsiuntus paštu: Šilutės socialinės globos namai, Taikos g. 12, Šilutė.

2.3.3. atvykus į globos namus skundą palikus skundų dėžutėje.

2.3.4. elektroniniu būdu globos namų el. pašto adresu: teisininkas@silutesglobosnamai.lt;

2.3.5. sudaryta galimybė pateikti e-skundus internetinėje svetainėje www.silutesglobosnamai.lt.

2.3.6. žodžiu - tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į globos namus;

2.3.7. telefonu.

2.4. Visi globos namuose, bet kuria forma raštu gauti skundai jų gavimo dieną registruojami „Gautų dokumentų registre“. Visi skundai registruojami tą pačią skundo pateikimo dieną ir informuojamas globos namų direktorius.

2.5. Skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar globos namų interesų, neregistruojami ir į juos atsakoma iškart.

2.6. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu.

2.7. Skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba, juose turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas ar kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

2.8. Globos namų paslaugų gavėjams, nemokantiems skaityti ar dėl negalios negalintiems skaityti ir rašyti turi būti sudarytos sąlygos skundą pateikti žodžiu.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

3.1. Į žodžiu pateiktą skundą pagal galimybes siekiama atsakyti tą pačią dieną. Jei į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią dieną ar pareiškėjas nesutinka su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu.

3.2. Skundai turi būti išnagrinėjami kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo užregistravimo dienos.

3.3. Jei skundo išnagrinėti nepavyko socialiniam darbuotojui kartu su paslaugų gavėju, jis yra perduodamas globos namų direktoriui. Direktorius išnagrinėjęs skundą, pateikia atsakymą paslaugų gavėjui skundo atsakymą.

3.4. Iš išorės gautą skundą nagrinėja globos namų administracija.

3.5. Išnagrinėtos anoniminio skundo išvados aptariamos darbuotojų susirinkimų metu, dalyvaujant globos namų Darbo tarybai.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

4.1. Visi gauti pareiškėjų skundai yra saugomi.

4.2. Šis skundų tvarkos aprašas yra patalpintas Šilutės socialinės globos namų internetinėje svetainėje www.silutesglobosnamai.lt.

4.3. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami susirinkimo metu bei elektroninėmis ryšio priemonėmis.

4.4. Į globos namus besikreipiantys neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys gali būti neaptarnaujami. Tokį asmenį aptarnauti atsisakęs darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja tiesioginį vadovą.

Direktorė

Evelina Zdanevičienė

1 priedas. Skundų nagrinėjimo schema.

