

Utenos rajono savivaldybės
Leliūnų socialinės globos namų
Gyventojų vidaus tvarkos
taisyklių
2 priedas

UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namų (toliau - Įstaiga) gyventojai, jų globėjai, atstovai, artimieji bei kitos svarbios suinteresuotos šalys (toliau - Pareiškėjai) turi teisę raštu, žodžiu ar elektroniniu paštu pareikšti savo nuomonę ar kritines pastabas dėl kilusių problemų bei pateikti prašymą, skundą ar pasiūlymą. Anoniminiai skundai gali būti pateikiami, naudojantis „Skundai, prašymai ir pasiūlymai“ dėžute. Šią dėžutę 1 kartą per savaitę tikrina Įstaigos socialinis darbuotojas.

1.1. **Prašymas** - tai Pareiškėjo kreipimasis raštu (laisva forma) ar žodžiu į Įstaigos darbuotojus, kurie privalo priimti bei nagrinėti prašymus, skundus ar pasiūlymus, kuriuose yra išdėstyti Pareiškėjo norai, pageidavimai, nuostatos tam tikru klausimu.

1.2. **Skundas** - tai Pareiškėjo kreipimasis raštu (laisva forma) ar žodžiu į Įstaigos darbuotojus, nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai ir prašant juos apginti.

1.3. **Pasiūlymas** - Pareiškėjo kreipimasis raštu (laisva forma) ar žodžiu į Įstaigos darbuotojus, išdėstant pageidavimus, norus, pastebėjimus, idėjas Įstaigos gyventojų teisėms ir teisėtiems interesams pagerinti, siūlymus ką nors pagerinti tam tikrose situacijose, patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo tam tikros veiklos.

2. Neveiksnaus ar ribotai veiksnus gyventojas tam tikroje srityje globėjams ar rūpintojams, šeimos nariams ar artimiesiems giminaičiams sudarytos sąlygos kreiptis į Įstaigos darbuotojus pateikiant: prašymus, skundus, pasiūlymus ar kitokius pastebėjimus.

3. Už prašymų, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarką atsako Įstaigos direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo.

4. Paskirtas asmuo, nagrinėdama prašymus, skundus ir pasiūlymus privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo, konfidencialumo ir kitais principais.

5. Raštu pateikti ne anoniminiai prašymai, skundai ir pasiūlymai turi būti parašyti tvarkingai ir įskaitomai bei valstybine kalba. Pareiškėjas turi nurodyti savo vardą pavardę ir pasirašyti.

5.1. Rašytinius prašymus, skundus ir pasiūlymus registruoja Įstaigos direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo Gyventojų prašymų - pasiūlymų registre (GPP) jų gavimo dieną. Ant rašytinio prašymo, skundo ar pasiūlymo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo, skundo ar pasiūlymo gavimo data ir registracijos numeris.

5.2. Registruojant prašymą, skundą ar pasiūlymą Gyventojų prašymų - pasiūlymų registre (GPP) įrašomi prašymą, skundą ar pasiūlymą identifikuojantys duomenys: rašiusiojo Pareiškėjo vardas ir pavardė, gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys.

6. Žodiniai prašymai, skundai ar pasiūlymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant Pareiškėjo ir Įstaigos interesų. Neveiksnaus ar ribotai veiksnus tam tikroje srityje gyventojas nuomonę, siekiant užtikrinti jo geriausią interesą, turi būti išklausa ir vertinama.

7. Įstaigos direktorius kontroliuoja Pareiškėjų skundų, prašymų, pasiūlymų priėmimą bei nagrinėjimą.

8. Pareiškėjų prašymai, skundai ar pasiūlymai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

8.1. nagrinėjant prašymus, skundus ar pasiūlymus svarstomas jų pagrįstumas, aktualumas. Nustačius, kad Pareiškėjo prašymas, skundas ar pasiūlymas yra pagrįstas, aiškinamos Įstaigos veiksmų neatitiktys, galimos klaidos, personalo veiksmų koordinavimo sutrikimai;

8.2. esant poreikiui, prašoma Pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;

8.3. prašymas, skundas ar pasiūlymas turi būti išnagrinėtas per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Įstaigoje datos;

8.4. jeigu Pareiškėjo prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, dėl kurio atsakymo pateikimas gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo datos, Įstaigos direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar 20 darbo dienų, apie tai raštu informuodamas Pareiškėją ir nurodydama nagrinėjimo pratęsimo priežastį/is.;

8.5. prašymas, skundas ar pasiūlymas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir Pareiškėjui pateikiamas atsakymas žodžiu arba raštu.

9. Anoniminiai skundai, prašymai ir pasiūlymai nagrinėjami, tačiau atsakymas nėra pateikiamas.
