

PATVIRTINTA

VšĮ „Jurbarko socialinės paslaugos“
2015 m. rugpjūčio 10 d. direktoriaus
įsakymu Nr. V-88

VŠĮ „JURBARKO SOCIALINĖS PASLAUGOS“ PASLAUGŲ GAVĖJO (JO ATSTOVO) PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymų ir skundų pateikimo, tai pat persiųstų iš kitų institucijų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei informavimo apie nagrinėjimo rezultatus tvarką viešojoje įstaigoje „Jurbarko socialinės paslaugos“ (toliau – Įstaiga).

2. Paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis LR Viešojo administravimo įstatymo nuostatomis.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

Paslaugų gavėjas – asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis.

Paslaugų gavėjo atstovas – asmuo pagal teismo nutartį paskirtas paslaugų gavėjo globėju ar asmuo, atstovaujantis paslaugų gavėją pagal pavedimą.

Paslaugų gavėjo prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į Įstaigą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

Paslaugų gavėjo skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Įstaigą, kuriame nurodomos pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, teikiant jam socialines, higienos, masažo ar kitas paslaugas.

4. Nagrinėjant paslaugų gavėjo prašymus ir skundus vadovaujamosi savitarpio pagarbos, supratimo, pagalbos, teisingumo, sąžiningumo, paslaugų gavėjų teisių apsaugos principais.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

5. Paslaugų gavėjas (jo atstovas) turi teisę pateikti šiame Apraše nustatytą tvarkos ir formos reikalavimų atitinkantį skundą Įstaigai, teikiančiai jam paslaugas, dėl, jo manymu, jo teisių pažeidimo gaunant paslaugas.

6. Paslaugų gavėjo (jo atstovo) skundas gali būti pateikiamas žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Įstaigą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Įstaigą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį).

7. Žodinis prašymas ar skundas gali būti išdėstomas įstaigos darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti paslaugų gavėjui (jo atstovui) rūpimus klausimus, telefonu arba tiesiogiai atvykus į Įstaigą.

8. Nagrinėjami tik tokie žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant paslaugų gavėjo (jo atstovo), kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

9. Paslaugų gavėjo (jo atstovo) skundas, jei jis pateikiamas raštu, turi būti:

8.1. parašytas valstybine kalba;

8.2. parašytas įskaitomai ir aiškiai išdėstyta skundo esmė;

8.3. paslaugų gavėjo (jo atstovo) pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu skundą pateikia paslaugų gavėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paslaugų gavėjas, kurio vardu jis kreipiasi.

10. Neįskaitomi, 8 punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos grąžinami paslaugų gavėjui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo kopiją.

11. Paslaugų gavėjas (jo atstovas) skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar paslaugų gavėjui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paslaugų gavėjo atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijanti dokumentą.

12. Paslaugų gavėjas (jo atstovas) turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

13. Rašytinius paslaugų gavėjų (jų atstovų) prašymus ir skundus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu ar per pasiuntinį, Įstaigos sekretorius – personalo specialistas užregistruoja Įstaigos gaunamų raštų registracijos žurnale. Ant prašymo ir skundo dedamas spaudas, kuriame nurodoma dokumento gavimo data ir registracijos numeris. Prie registruoto paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymo ar skundo prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

14. Sekretorius – personalo specialistas patikrina, ar yra pridėti visi prašyme ar skunde nurodyti dokumentai. Atsakymo, informacijos ir dokumentų pateikimo terminai skaičiuojami nuo prašymo ar skundo gavimo datos.

15. Prašymo ar skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas paslaugų gavėjo (jo atstovo) pageidavimu įteikiamas arba siunčiamas paštu ar elektroniniu paštu prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Įstaigoje.

16. Prašymai ir skundai su Įstaigos direktoriaus rezoliucija perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

16.1. skundai, skirti Įstaigos direktoriui – pagal rezoliucijas perduodami darbuotojams pagal kuruojamas veiklos sritis;

16.2. prašymai ir skundai, adresuoti konkrečiam Įstaigos darbuotojui, perduodami adresatui.

17. Įstaiga, gavusi paslaugų gavėjo (jo atstovo) skundą, privalo jį išnagrinėti ir raštu pranešti paslaugų gavėjui (jo atstovui) nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

18. Paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Įstaigos kompetenciją. Jeigu Įstaiga, kuriai pateiktas prašymas ar skundas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji apie tai informuoja pareiškėją raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos.

IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ IR SKUNDĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) PASLAUGŲ GAVĖJUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

19. Į paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir siunčiami tik registruota pašto siunta, jeigu paslaugų gavėjas (jo atstovas) nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

20. Atsakymas į paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas ar įteikiamas paslaugų gavėjui (jo atstovui), o kitas lieka Įstaigoje.

21. Atsakymas į paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymą ar skundą parengiamas atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, atsakant pagrįstomis išvadomis, profesionaliais paaiškinimais bei pasiūlymais.

22. Paslaugų gavėjas (jo atstovas), nesutinkantis su Įstaigos atsakymu į jo prašymą ar skundą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas paslaugų gavėjui (jo atstovui) neišsiųstas, turi teisę kreiptis į skundus nagrinėjančias valstybės institucijas teisės aktų numatyta tvarka.

V. APTARNAVIMAS TELEFONU

23. Darbuotojų, teikiančių informaciją, konsultuojančių telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

23.1. paaiškinti, ar jo Įstaiga kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

23.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

23.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi Įstaiga nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

23.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Įstaiga ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

24. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

24.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

24.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

24.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

24.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

24.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

24.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

25. Už šio Aprašo savalaikį atnaujinimą atsako Įstaigos vadovas.

26. Už tinkamą skundų nagrinėjimą atsako vyriausieji socialiniai darbuotojai, kiti darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti šiuos skundus.

27. Aprašo V skyriuje nustatyta tvarka Įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo užtikrina asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę. Asmenų apklausą organizuoja Įstaigos vadovo paskirtas darbuotojas.
