



**DIENOS VEIKLOS CENTRO
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL DIENOS VEIKLOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ/DARBUOTOJŲ IR
SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PAGYRIMŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ
VALDYMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2024 m. rugsėjo 23 d. Nr. V1-62
Kretinga

Vadovaudamasi Dienos veiklos nuostatų 21.1. papunkčiu, atsižvelgiant į ES socialinių paslaugų kokybės EQUASS ASSURANCE kriterijus, siekiant socialinių paslaugų kokybės sistemos diegimo įstaigoje,

t v i r t i n u „Dienos veiklos centro paslaugų gavėjų/darbuotojų ir suinteresuotųjų šalių pagyrimų, prašymų, pasiūlymų, skundų valdymo tvarkos aprašą“ (pridedama).

Direktorė

Birutė Viskontienė

PATVIRTINTA

Dienos veiklos centro direktoriaus
2024 rugsėjo 23 d. įsakymu Nr.V1-62

**DIENOS VEIKLOS CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ/DARBUOTOJŲ IR
SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PAGYRIMŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ
VALDYMO TVARKOS APRAŠAS**

**I.SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šios tvarkos tikslas – reglamentuoti Dienos veiklos centro (toliau -DVC) paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų/rūpintojų, darbuotojų ir suinteresuotųjų šalių pagyrimų, prašymų, pasiūlymų ir skundų registravimo taisyklės, užtikrinti sąžiningą ir objektyvų pagyrimų, prašymų, pasiūlymų, skundų nagrinėjimą.

2. DVC nustato įstaigos paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų/rūpintojų, darbuotojų ir suinteresuotųjų šalių pagyrimų, prašymų, pasiūlymų ir skundų (toliau – Raštų) priėmimo tvarką, formavimo reikalavimus, nagrinėjimą, sprendimo priėmimą bei apskundimo tvarką.

3. Asmenų/pareiškėjų Raštai nagrinėjami pagal įstaigos kompetenciją. Jeigu įstaiga neįgaliota ir nekompetentinga spręsti dokumente išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo pagyrimų, prašymų, pasiūlymų, skundų užregistravimo, nukreipia rašto pareiškėją į tais klausimais kompetentingą įstaigą, įmonę, organizaciją.

4. Raštus nagrinėja įstaigos direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja Raštą ir pateikia išvadas ir pasiūlymus dėl jame iškeltų reikalavimų ir pagyrimų, prašymų, pasiūlymų, skundų tenkinimo.

**II.SKYRIUS
PAGYRIMŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS**

5. Asmenų/pareiškėjų pagyrimai, prašymai, skundai ir pasiūlymai gali būti pateikiami žodžiu ir raštu.

6. Asmenų/pareiškėjų pagyrimus, prašymus, pasiūlymus ir skundus pareikštus žodžiu siekiama išspręsti žodžiu. Nepavykus prieiti bendro susitarimo žodžiu – nusiskundimas, prašymas arba pasiūlymas išdėstomas raštu.

7. Pareiškėjas gali Raštą palikti anonimiškai Centro patalpose esančioje „Pagyrimų, prašymų, pasiūlymų, skundų“ dėžutėje (kuri tikrinama 1 kartą per mėnesį).

8. Raštai gauti įvairiu būdu (raštu, žodžiu, el. paštu), pagal nustatytą tvarką yra registruojami DVC vidaus dokumentų registre.

9. Paslaugų gavėjų pagyrimus, prašymus, pasiūlymus ir skundus registruoja Dienos veiklos centro ir jo padalinių vyr. socialiniai darbuotojai.

10. DVC darbuotojų raštus registruoja įstaigos administratorius.

11. Paslaugų gavėjui negalinčiam savarankiškai pateikti Rašto, tai padaryti padeda įstaigos darbuotojas arba tėvai/globėjai/rūpintojai.

12. Pareiškėjas turi teisę:

12.1. Bet kuriuo metu atšaukti Raštą. Atšaukimas turi būti teikiamas raštu, pateikus priežastis.

12.2. Asmeniškai ar per atstovą dalyvauti Komisijos susirinkime nagrinėjant pateiktą raštą.

12.3. Šios tvarkos nustatytu būdu gali nesutikti su įstaigos komisijos sprendimu dėl Rašto iškeltų reikalavimų ir pasiūlymų.

13. Pareiškėjo raštu pateikiamo pagyrimo, prašymo, pasiūlymo, skundo forma, turinys:

13.1. Pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, telefono Nr. (forma pridedama arba

laisva forma);

- 13.2. Įstaigos, kuriai pateikiamas pareiškėjo Raštas, pavadinimas;
- 13.3. Rašto pateikimo priežastys;
- 13.4. Pareiškėjo reikalavimai ir pasiūlymai (siektinas rezultatas);
- 13.5. Kiekvienas raštas turi būti pasirašytas pareiškėjo įskaitoma kalba. Tais atvejais, kai pareiškėjas dėl negalios negali pasirašyti rašto, už pareiškėją pasirašo tėvai, globėjai, rūpintojai ar asmuo, surašęs raštą, nurodydamas savo vardą, pavardę, adresą, kuriuo galima būtų susisiekti. Prie Rašto gali būti pridėti įvairūs dokumentai ar jų kopijos.

III.SKYRIUS PAGYRIMŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

14. Apie naujai užregistruotą pareiškėjų raštą, jį užregistravęs darbuotojas informuoja įstaigos direktorių ir vyr. socialinį darbuotoją. Vyr. socialinė darbuotoja ir direktorius išanalizuoja gautą raštą. Jei rašte išdėstytus klausimus gali spręsti direktoriaus pavaldume esantys darbuotojai, nagrinėja Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja raštą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir pasiūlymų tenkinimo. Jei komisija negali išspręsti rašte išdėstytų klausimų, sprendėju priskiriamas pats įstaigos direktorius. Jeigu Centras negalios spręsti dokumente išdėstytų klausimų jis ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo pagyrimų, prašymų, pasiūlymų, skundų užregistravimo Centre nukreipia asmenį į tais klausimais kompetentingą įstaigą, įmonę, organizaciją.

15. Raštą nagrinėjanti komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu ir vidaus tvarkos taisyklėmis, Centro konfidencialumo tvarka.

16. Išnagrinėjus Raštą Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui kartu su atsakymo pareiškėjui raštu.

17. Paslaugų gavėjų, jų tėvų/globėjų/rūpintojų teikiami Raštai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo dokumento užregistravimo Centre.

18. Gautas raštas registruojamas įstaigos vidinių dokumentų registracijos žurnale.

19. Kai asmens/pareiškėjo raštas išsprendžiamas, rašto sprendėjas susisieks su rašto teikėju. Informuojami apie rašte išdėstytų klausimų sprendimui priimtus sprendimus ir jų įgyvendinimo lygį ir atsakymą ne vėliau per 20 d.d.,

20. DVC vyr. socialiniai darbuotojai kartą per 1 ketvirtį analizuoja kiek raštų užregistruota, kiek išspręsta/neišspręsta, kokios raštų tendencijos.

21. Jeigu įstaiga, užregistravus asmens Raštą nustato, kad jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba Rašto turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio Rašto išnagrinėti, nagrinėjimas komisijos sprendimu gali būti nutraukiamas. Apie tokio Rašto nagrinėjimo nutraukimą įstaiga nedelsdama raštu praneša asmeniui.

IV.SKYRIUS ATSAKYMŲ PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS IR APSKUNDIMAS

22. Į pareiškėjo Raštą atsakoma valstybine kalba ir tokiu pačiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

23. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvo išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimu.

24. Pareiškėjas, nesutinkantis su įstaigos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas pareiškėjui neišsiųstas, jis turi teisę kreiptis į Dienos veiklos centro tarybą, SIŽGB „Kretingos Viltis“, įstaigos profesinės sąjungos dvišalę tarybą.

25. Atsakymą pareiškėjui ar jo atstovui pasirašo įstaigos direktorius arba įgaliotas asmuo. Atsakymo išsiuntimo įrodymas yra pagrindas atsakymo pateikimui.

V. SKYRIUS

ŽODINIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

26. Žodiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai priimami tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Centro interesų arba kai asmuo nėra pajėgus išdėstyti prašymo, pasiūlymo, skundo raštu.

27. Už žodinio prašymo, pasiūlymo, skundo nagrinėjimą atsakingas Centro direktorius arba jo paskirti darbuotojai.

28. Žodinis prašymas, pasiūlymas arba skundas, turi būti užfiksuojamas raštu pasirinkta forma (aktas, informacinis pranešimas ir kt.).

VI. SKYRIUS

PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

29. Konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei komisijos skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.

30. 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, kenkti kitų asmenų, visuomenės ar valstybės interesams.

31. Viešumo principas – Raštai, nagrinėjami viešuose posėdžiuose, išskyrus atvejus, kai reikia apsaugoti žmogaus asmens socialinio, sveikatos, privataus gyvenimo slaptumą.

32. Operatyvumo principas – pateikti prašymai, pasiūlymai, skundai nagrinėjami savalaikiai.

33. Bendradarbiavimo principas – įstaiga bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis, siekdamas, kad Raštai būtų tinkamai išnagrinėti.

VII. SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Centro administracija ir darbuotojai reguliariai teikia paslaugų gavėjams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su prašymais, pasiūlymais ir skundais.

35. Šia tvarka turi vadovautis visi įstaigos darbuotojai.

36. Su sprendimais gali susipažinti visi įstaigos darbuotojai pagal išreikštą pageidavimą. Paslaugų gavėjai, jų tėvai/globėjai/rūpintojai ir kt. suinteresuoti asmenys turi teisę susipažinti su jais liečiančiais raštais laikantis asmens duomenų konfidencialumo laikymosi užtikrinimo.

37. Už tvarkos aprašo vykdymo kontrolę atsakingi vyr. socialiniai darbuotojai.
