

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos „Vilties erdvė“ direktoriaus
2021 m. spalio 28 d. įsakymu Nr. V7-99

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ERDVĖ“ PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vilties erdvė“ (toliau – Įstaiga) pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato Įstaigos paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų, gautų Įstaigoje, registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
2. Įstaigos darbuotojai, nagrinėdami pasiūlymus, pareiškimus ir / ar skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, viešumo, operatyvumo, bendradarbiavimo, konfidencialumo ir kitais principais.
3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Paslaugų gavėjas** – asmuo, gyvenantis Įstaigos Grupinio gyvenimo namuose Nr. 1, Nr. 2 ir / arba lankantis Įstaigos Specialiąsias dirbtuves.
 - 3.2. **Suinteresuotas asmuo** – Grupinio gyvenimo namų Nr. 1, Nr. 2 gyventojų ir / arba Specialiųjų dirbtuvių lankytojų tėvai, globėjai, rūpintojai; Įstaigos darbuotojai; įvairios įstaigos, organizacijos ir privatūs asmenys.
 - 3.3. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu, anonimiškai, elektroniniu būdu pasiūlymą, pareiškimą ir / ar skundą pateikęs Įstaigos paslaugų gavėjas ar kitas suinteresuotas asmuo.
 - 3.4. **Pasiūlymas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas, kuriame išdėsto savo pastebėjimus, pageidavimus, idėjas ir pan.
 - 3.5. **Pareiškimas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas pranešimas ir (arba) išdėstoma nuostata, nuomonė dėl tam tikro dalyko.
 - 3.6. **Skundas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl paslaugų teikimo.

II. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Įstaigos paslaugų gavėjai ir kiti suinteresuoti asmenys pasiūlymus, pareiškimus ir skundus gali pateikti:
 - 4.1. raštu, pateikiant tiesiogiai Įstaigos sekretoriui-raštvedžiui;
 - 4.2. raštu, elektroniniu būdu, adresu: info@viltieserdve.lt ;
 - 4.3. paštu, adresu: Vilniaus g. 2A, LT-89217 Mažeikiai;
 - 4.4. žodžiu ar raštu Įstaigos Grupinio gyvenimo namų Nr. 1, Nr. 2 ar Specialiųjų dirbtuvių vyriausiajam socialiniam darbuotojui;
 - 4.5. anonimiškai, įmetus savo pasiūlymą, pareiškimą ar skundą į „Skundų ir pageidavimų dėžutes“, kurios yra Įstaigos Grupinio gyvenimo namų Nr. 1, Nr. 2 holuose, Specialiosiose dirbtuvėse – poilsio kambaryje;
 - 4.6. žodžiu Įstaigos direktoriui;
 - 4.7. telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis;
 - 4.8. ir kitu jiems priimtinu būdu.

5. Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų dėžutes kiekvieną pirmadienį tikrina padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai.
6. Pasiūlymai, pareiškimai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo (jeigu tai nėra anoniminis pasiūlymas, pareiškimas ar skundas).
7. Pareiškėjas turi teisę per 3 darbo dienas raštu atšaukti pasiūlymą, pareiškimą ir / ar skundą.

III. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

8. Raštu ir tiesiogiai Įstaigos sekretoriui-raštvedžiui pateikti pasiūlymai, pareiškimai ir skundai, adresuoti Įstaigos direktoriui, registruojami gautų dokumentų registre jų gavimo dieną.
9. Registruojamame dokumente įrašoma pasiūlymo, pareiškimo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.
10. Pasiūlymus, pareiškimus ir skundus, adresuotus vyriausiajam socialiniam darbuotojui, registruoja padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai „Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registracijos žurnale“ (1 priedas).
11. Žodinių pasiūlymų ir skundų registraciją vykdo padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai „Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų žodinių pasiūlymų ir skundų registracijos žurnale“.
12. Anoniminiai pasiūlymai, pareiškimai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

IV. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

13. Užregistruotas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas perduodamas Įstaigos direktoriui, kuris, susipažinęs su pasiūlymo, pareiškimo ar skundo turiniu, rašo rezoliuciją atitinkamo padalinio vadovui ar darbuotojui išnagrinėti pasiūlymą, pareiškimą ar skundą, nurodydamas terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas.
14. Užregistruotus pasiūlymus, pareiškimus ar skundus sekretorius-raštvedys perduoda rezoliucijoje nurodyto padalinio vadovui ar darbuotojui.
15. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už pasiūlymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis.
16. Užregistruoti paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ar skundai išnagrinėjami per 10 darbo dienų nuo dokumento gavimo dienos.
17. Anoniminiai paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.
18. Pasiūlymus, pareiškimus ir skundus, adresuotus vyriausiajam socialiniam darbuotojui, išnagrinėja Grupinio gyvenimo namų Nr. 1, Nr. 2 ir / ar Specialiųjų dirbtuvių vyriausiasis socialinis darbuotojas ir, nustatęs rimtas skundų ar pageidavimų, pasiūlymų priežastis, kreipiasi į Įstaigos direktorių, pateikdamas pasiūlymus dėl šių priežasčių šalinimo, įgyvendinimo.
19. Pasiūlymas, pareiškimas ar skundas pateiktas žodžiu, į kurį galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipėsi, kitų asmenų ar Įstaigos interesų, neregistruojamas, į jį atsakoma iškart.
20. Jeigu į žodžiu pateiktą pasiūlymą, pareiškimą ar skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, paslaugų gavėjui ar kitam suinteresuotam asmeniui sudaroma galimybė pasiūlymą, pareiškimą ar skundą išdėstyti raštu (pagal poreikį padeda socialinis darbuotojas).
21. Pasiūlymas, pareiškimas ar skundas pateiktas žodžiu, o vėliau įformintas raštiškai, jis nagrinėjamas ta pačia tvarka, kaip ir gautas raštu.

V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) PAREIŠKĖJUI

22. Į pasiūlymus, pareiškimus, skundus atsakoma valstybine kalba.
23. Vykdytojas parengtas išvadas ir siūlymus pateikia Įstaigos direktoriui.
24. Atsakymą pareiškėjui ar jo atstovui pasirašo Įstaigos direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas.
25. Parengtas atsakymas registruojamas siunčiamų dokumentų registre ir išsiunčiamas pareiškėjui jo pageidaujamu gavimo būdu, nurodytu skunde (registruotu paštu, elektroniniu paštu arba įteikiamas pareiškėjui tiesiogiai).
26. Atsakymai į skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.
27. Atsakymas į anonimiškai gautą pasiūlymą, pareiškimą ar skundą pateikiamas Įstaigos paslaugų gavėjų tarybos atstovams ir skelbiamas Grupinio gyvenimo namų Nr. 1, Nr. 2 ir / ar Specialiųjų dirbtuvių skelbimų lentose.

VI. ATSAKYMŲ Į PASIŪLYMUS, PAREIŠKIMUS AR SKUNDUS APSKUNDIMAS

28. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo pasiūlymą, pareiškimą ir / ar skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio pasiūlymo, pareiškimo ir / ar skundo išnagrinėjimo.
29. Pareiškėjas, nesutinkantis su Įstaigos atsakymu į pasiūlymą, pareiškimą ir / ar skundą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą pasiūlymo, pareiškimo ir / ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas pareiškėjui neišsiųstas, turi teisę tai apskusti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.
30. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu dėl jo pasiūlymo, pareiškimo ir / ar skundo sprendimu, turi teisę paduoti skundą Mažeikių rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriui, Įstaigos dalininkams ir / arba kitoms institucijoms.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

31. Įstaigos darbuotojai teikia paslaugų gavėjams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su pasiūlymais, pareiškimais, skundais.
32. Pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nepavedami nagrinėti darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.
33. Šio Tvarkos aprašo reikalavimai privalomi ir taikomi visiems suinteresuotiems asmenims.
34. Su šiuo Tvarkos aprašu (jo pakeitimais, papildymais) Įstaigos paslaugų gavėjai ir darbuotojai supažindinami pagal Įstaigoje nustatytą tvarką.

