



**SKEMŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL SKEMŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ
NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO IR KOMISIJOS PATVIRTINIMO**

2024 m. gruodžio 23 d. Nr. (V2)-1.7-
Skemų k.

Vadovaudamasis Skemų socialinės globos namų nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2022 m. vasario 25 d. įsakymu Nr. A1-136 „Dėl Skemų socialinės globos namų nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“ nuostatų 12 punktu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. vasario 28 d. nutarimu Nr. 200 „Dėl Pavyzdinių valstybės institucijų ir įstaigų vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“,

1. P a t v i r t i n u Skemų socialinės globos namų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u direktoriaus pavaduotoją socialiniams reikalams Gretą Žilėnienę su Aprašu supažindinti darbuotojus ir paslaugų gavėjus.

3. N u s t a t a u naujos sudėties prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo komisiją:

- Direktorius pavaduotoja socialiniams reikalams Greta Žilėnienė (komisijos pirmininkė);
- Socialinė darbuotoja Asta Galvydienė;
- Ergoterapeutė Jūratė Streikienė;
- Užimtumo specialistė Jūratė Seibutienė;
- Gyventojų tarybos pirmininkas Klaidas Kairys.

4. P a v e d u įsakymo vykdymą kontroliuoti direktoriaus pavaduotojai socialiniams reikalams Gretai Žilėnienei.

Šis sprendimas gali būti skundžiamas savo pasirinkimu Skemų socialinės globos namų direktoriui (Klevų g. 10, LT-42104 Skemų k., Rokiškio r.) Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka arba Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba Regionų apygardos administracinio teismo Panevėžio rūmams (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo jo paskelbimo arba įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos.

Direktorius

Gintaras Girštautas

**SKEMŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ
NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS****I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Skemų socialinės globos namų (toliau – Globos namai) prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Globos namuose gautų prašymų, pasiūlymų bei skundų nagrinėjimo tvarką, registravimą, atsakymų pateikimą.
2. Prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, bendradarbiavimo ir konfidencialumo principais. Asmeniui užtikrinama, kad jo nuomonė, problemos, nusiskundimai bus išklaustyti, išanalizuoti ir į juos bus konstruktyviai reaguojama.
3. Šio Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
4. Šiame Apraše naudojamos sąvokos:
 - 4.1. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į Globos namus, prašydamas gauti informaciją, teikiantis pasiūlymą ar besiskundžiantis pažeistomis teisėmis ar teisėtais interesais.
 - 4.2. **Pareiškėjo atstovas** – asmuo, turintis teisę įstatymų nustatyta tvarka atstovauti pareiškėjui.
 - 4.3. **Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis į Globos namų administraciją, pateiktas žodžiu ar raštu, įskaitant elektroninę formą, šio Aprašo nustatyta tvarka.
 - 4.4. **Skundas** – pareiškėjo rašytinis kreipimasis į Globos namų administraciją, kuriame nurodomos pažeistos teisės ar teisėti interesai teikiant socialinės globos paslaugas.
 - 4.5. **Privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.
 - 4.6. **Anonimiškumas** – kai pareiškėjas ar pareiškėjo atstovas nenori atskleisti savo tapatybės, nenori, kad būtų žinoma, kad būtent jis pateikė savo prašymą, pasiūlymą ar skundą.

5. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų bei Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymais, Socialinės globos normų aprašu.
6. Prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimo tvarka yra parengta Lengvai suprantama kalba 2 priede (žr. 2 priedas).
7. Anoniminių (kai asmuo nori, kad kiti nežinotų) prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimo tvarka yra parengta Lengvai suprantama kalba 3 priede (žr. 3 priedas).

II. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Prašymas, pasiūlymas ar skundas yra pateikiami užpildant Prašymų, pasiūlymų ir skundų formą (žr. 1 priedas).
9. Jeigu asmuo savarankiškai negali, tačiau pageidauja pateikti raštu, prašymą, pasiūlymą ar skundą padeda surašyti darbuotojas, kuriuo asmuo pasitiki.
10. Prašymai, pasiūlymai ir skundai gali būti pateikiami šiais būdais:
 - 10.1. Žodžiu arba raštu tiesiogiai Globos namų administracijai, perdavus skundą per tiesiogiai paslaugas teikiantį darbuotoją, „savam asmeniui“, Prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo komisijos pirmininkei direktoriaus pavaduotojai socialiniams reikalams;
 - 10.2. Raštu (elektroniniu būdu) pateikiant el. pašto adresu info@skemai.lt arba atsiunčiant el. paštu kitam darbuotojui (el. pašto adresai nurodyti įstaigos internetiniame puslapyje: <https://skemusgn.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktine-informacija/kontaktai/>);
 - 10.3. Raštu atsiunčiant paštu, adresu: Klevų g. 10, Skemų k., LT-42104 Rokiškio r.;
 - 10.4. Anoniminiu būdu (kai pareiškėjas nenori savęs atskleisti) įdėjus savo Prašymą, pasiūlymą ar skundą į Prašymų, pasiūlymų ir skundų dėžutę, kurios yra kiekviename Globos namų skyriuje, šalia įėjimo į Globos namų administraciją, laukiamajame prie valgyklos.
11. Prašymų, pasiūlymų ir skundų dėžutės turinį 1 kartą per mėnesį tikrina Globos namų direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.

III. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

12. Globos namuose nagrinėjami tie rašytiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai, kurie yra įskaitomi ir parašyti valstybine (lietuvių) kalba, pasirašyti pareiškėjo ar pareiškėjo atstovo. Neįskaitomus ir nesuprantamai išdėstytus prašymus, pasiūlymus ir skundus

yra prašoma patikslinti: jeigu žinomas pareiškėjas – per 3 darbo dienas tiesiogiai kreipiantis į asmenį su prašymu patikslinti informaciją; jeigu pareiškėjas nėra žinomas ir prašymas, pasiūlymas ar skundas pateiktas anoniminiu būdu, prašymas patikslinti informaciją per 3 darbo dienas yra pateikiamas anoniminių prašymų, pasiūlymų ir skundų atsakymų pateikimo lentoje (žr. 3 priedas). Informacija turi būti patikslinta per 5 darbo dienas.

13. Pareiškėjui yra padedama pateikti patikslintą informaciją, išaiškinant kokios informacijos prašyme nepakanka ir kur ją gauti, o kai prašyme pateikta informacija netiksli, – išaiškinami netikslumai ir kaip juos pašalinti.
14. Gauto prašymo, pasiūlymo ar skundo atsakymas pareiškėjui turi būti pateikiamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo dokumento gavimo globos namuose dienos.
15. Tais atvejais, jeigu prašymo ar skundo turinio informacija yra apie tai, kad gali kilti pavojus pareiškėjo ar kito paslaugų gavėjo sveikatai ar gyvybei, toks prašymas ar skundas nagrinėjamas ir sprendžiamas tą pačią dieną.
16. Jeigu prašoma daug ar sudėtingos informacijos arba jeigu gautas prašymas, pasiūlymas ar skundas reikalauja kelių Komisijos posėdžių arba jeigu yra kitos aplinkybės, dėl kurių prašymas, pasiūlymas ar skundas nebuvo išnagrinėtas per 20 darbo dienų, nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas ir apie tai ne vėliau kaip kitą darbo dieną raštu informuotas pareiškėjas, taip pat nurodytos pratęsimo priežastys. Jeigu pareiškėjo buvo paprašyta patikslinti ar papildyti prašymą, tai informacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto ar papildyto prašymo gavimo globos namuose dienos.
17. Jeigu pareiškėjo gautas atsakymas netenkina, asmuo gali kreiptis dėl pakartotinio prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimo.
18. Kartotiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių šių dokumentų pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad globos namų sprendimas dėl ankstesnio jų išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo, pasiūlymo ar skundo gavimo globos namuose datos, pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas, pasiūlymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys.
19. Globos namų paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai adresuojami Globos namų direktoriui.
20. Globos namų direktorius, susipažinęs su prašymo, pasiūlymo ar skundo turiniu, įvertina informaciją ir vizuoja prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimą atitinkamam

darbuotojui arba Prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo komisijai (toliau – Komisija).

21. Komisija ne vėliau kaip per 10 darbo dienų renkasi į gauto prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimo posėdį. Komisijos posėdžiai yra protokoluojami.
22. Komisija, įvertinusi poreikį, kviečiasi gauto prašymo, pasiūlymo ar skundo suinteresuotąsias šalis į posėdį. Komisijos priimti sprendimai yra pateikiami susipažinti visoms suinteresuotoms šalims, jiems suprantama forma.
23. Visais atvejais, pareiškėjas ir suinteresuotos šalys per 3 darbo dienas yra informuojamos apie prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimo eigą.

IV. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

24. Gautus prašymus, pasiūlymus ir skundus registruoja Globos namų sekretorė Dokumentų valdymo bendroje informacinėje sistemoje (trump. DBSIS).
25. Kasdieniai prašymai, pasiūlymai ir skundai, kuriems išspręsti nėra reikalingas Prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo komisijos įsikišimas ir kuriuos paslaugų gavėjai pateikia tiesiogiai paslaugas teikiančiam darbuotojui yra registruojami elektroninėje paslaugų teikimo ataskaitoje. Pažymimas prašymo, pasiūlymo ir skundo įgyvendinimas arba neįgyvendinimas, nurodomos neįgyvendinimo priežastys.
26. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti prašymą, pasiūlymą ir skundą raštu arba žodžiu. Apie tai turi būti pažymėta elektroniniame prašymų, pasiūlymų ir skundų registre arba elektroninėje paslaugų suteikimo ataskaitoje.
27. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie prašymo, pasiūlymo ir skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus. Pats pareiškėjas visais atvejais yra kviečiamas dalyvauti nagrinėjant jo pateiktą prašymą, pasiūlymą ar skundą.
28. Pareiškėjas turi teisę asmeniškai ar per atstovą dalyvauti posėdžiuose nagrinėjant prašymą, pasiūlymą ar skundą.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Pranešime apie nepatenkintą prašymą, pasiūlymą ar skundą turi būti nurodyti jų nepatenkinimo motyvai pagrįsti šio Aprašo ar kitų galiojančių teisės aktų nuostatomis, nurodoma kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

(Prašymo, pasiūlymo ir skundo forma)

(asmens vardas ir pavardė)

(gyvenamosios vietos/buveinės adresas, tel. nr., el. paštas)

Skemų socialinės globos namų direktoriui

PRAŠYMAS, PASIŪLYMAS AR SKUNDAS

nereikalingas išbraukti

(data)
Skemai

(parašas)

(vardas, pavardė)

Prašymą priėmė:

(pareigų pavadinimas)*

(parašas)

(vardas, pavardė)

*Globos namų darbuotojo priėmusio skundą/prašymą ar pareiškimą pareigos



Turiu prašymą, pasiūlymą ar skundą

Skemų socialinės globos namų
Prašymų, pasiūlymų ir skundų tvarkos
nagrinėjimo aprašo
2 priedas

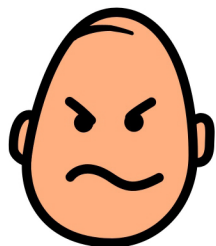
Turiu prašymą, pasiūlymą
ar skundą

Kaip galiu pateikti
prašymą ar skundą?

Skundas
nagrinėjamas

Gaunu atsakymą

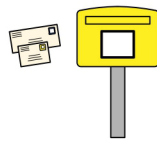
Skundo
nebeturiu



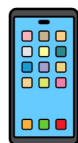
Turiu skundą



El. paštu
info@skemai.lt



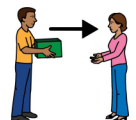
paštu



telefonu



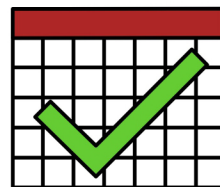
pasakyti
darbuotojui



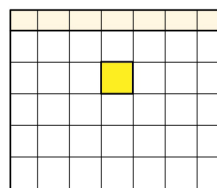
perduoti
darbuotojui



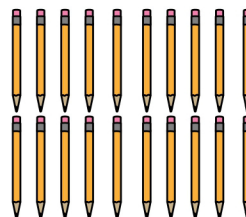
įdėti į dėžutę
skyriuje



nuo 1 iki 20
dienų



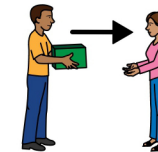
1 diena



20 dienų



Elektroniniu
paštu



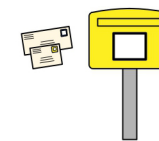
iš darbuotojo
(raštu)



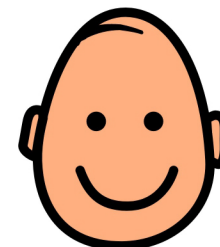
iš darbuotojo
(žodžiu)



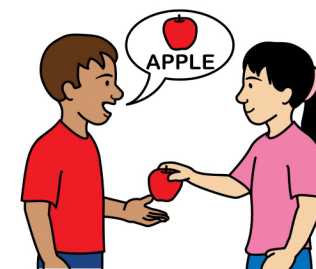
telefonu



paštu



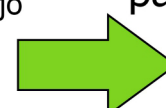
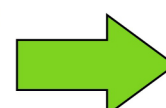
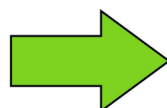
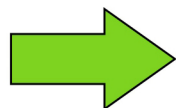
Skundas
patenkintas



Gautas atsakymas



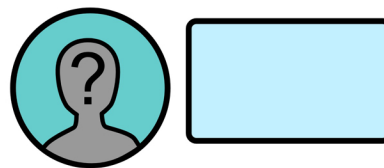
Turiu prašymą





Anoniminių prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimo tvarka

Anoniminis - kai noriu, kad kiti nežinotų, kad aš pateikiau prašymą, pasiūlymą ar skundą

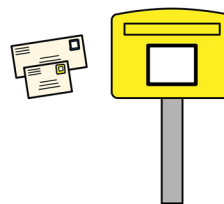


anoniminis, nežinomas

Kaip galiu pateikti anonimišką prašymą, pasiūlymą ar skundą?



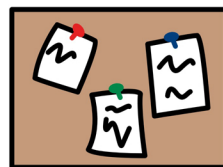
įdėti į prašymų,
pasiūlymų ir skundų
dėžutę



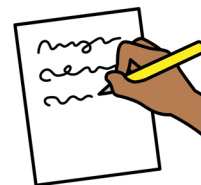
atsiųsti paštu

Kaip pateikiamas atsakymas į mano anonimį prašymą, pasiūlymą, skundą?

Atsakymas pateikiamas informacinėje lentoje raštu



informacinė lenta



atsakymas raštu

Kurioje vietoje yra informacinė lenta?

Prie pagrindinio medicinos posto
Klevų g. 10, II aukštas



medicinos postas

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams Greta Žilėnienė, Skemų km, Klevų g. 10 Rokiškio raj.
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl Skemų socialinės globos namų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo ir komisijos patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2024-12-23 Nr. V2-(1.7)-205
Adresatas	–
Dokumentą derino	Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams Greta Žilėnienė
Veiksmo atlikimo data ir laikas	2024-12-23 13:18:53
Dokumentą pasirašė	Direktorius Gintaras Girštautas
Veiksmo atlikimo data ir laikas	2024-12-23 13:30:44
Registratorius	Direktorius Gintaras Girštautas
Veiksmo atlikimo data ir laikas	2024-12-23 13:30:45
Dokumento nuorašo atspausdinimo data ir jį atspausdinęs darbuotojas	2024-12-23 atspausdino Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams Greta Žilėnienė

Nuorašas tikras
Skemų socialinės globos namai
2024-12-23