

NEGALIŲ TURINČIŲ ASMENŲ CENTRO „KORYS“ SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Negalių turinčių asmenų centro „Korys“ (toliau - Centro) skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarka (toliau – ši tvarka) nustato Centro lankytojų, jų tėvų (globėjų), darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių skundų ir pasiūlymų priėmimo tvarką, jų nagrinėjimą bei apskundimo tvarką.
2. Šios tvarkos tikslas - užtikrinti sąžiningą ir objektyvų skundų nagrinėjimą.
3. Skundu laikomas pareiškėjo raštiškas, žodinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl Centro veikimo ar neveikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
4. Skundus ir pasiūlymus gali teikti visi asmenys, gaunantys paslaugas Centre; jų artimieji, darbuotojai bei suinteresuoti asmenys. (Toliau – pareiškėjas)
5. Centro darbuotojai, nagrinėdami pasiūlymus ir skundus, privalo vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro padalinių nuostatais, Centro etikos kodeksu, asmens duomenų apsaugos taisyklėmis.

II. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

6. Pareiškėjas, manantis, kad buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, su skundu gali kreiptis į Centro direktorių, bet ne vėliau, kaip per 15 dienų nuo tos dienos, kurią sužinojo apie savo teisių ar teisėtų lūkesčių pažeidimą.
7. Pasiūlymus ir skundus galima pateikti šiais būdais:
 - 7.1. Žodžiu:
socialiniam darbuotojui, „savam asmeniui“, lankytojų tarybos nariui, atstovaujančiam "savą" grupelę, padalinio vedėjui.
 - 7.2. Raštu:
 - pateikiant tiesiogiai Centro referentei, paštu, adresu: Danų g. 15A, Kaunas, LT-45262
 - elektroniniu būdu, adresu: pasitikiu@nckorys.lt. Į kitus Centro el. pašto adresus išsiųsti laišškai persiunčiami adresu pasitikiu@nckorys.lt.
 - 7.3. Anonimiškai, įmetus savo pasiūlymą, pareiškimą ar skundą į „Pasiūlymų, ir skundų dėžutę“, II a. fojė (socialinių paslaugų padalinyje judėjimo ir kompleksinę negalių turintiems asmenims, Danų g, 15 A, Kaunas) I a. fojė (socialinių paslaugų padalinyje sutrikusio intelekto asmenims, Pabiržės g. 26, Kaunas)

8. Pateikiant skundą raštu, turi būti aiškiai, detaliai aprašyta situacija, dėl kurios pateikiamas skundas bei nurodomi pareiškėjo reikalavimai ar siūlymai.

9. Pateikiant siūlymą, turi būti aprašyta, kaip siūlymo įgyvendinimas, pareiškėjo nuomone, prisidėtų prie Centro veiklos gerinimo.

10. Jeigu skundas ar pasiūlymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, gali būti priimtas sprendimas tokio prašymo ar skundo nenagrinėti. Jis registruojamas, tačiau nenagrinėjamas. Apie tai pareiškėjas argumentuotai informuojamas per 3 darbo dienas

11. Pareiškėjui pareiškus nusiskundimą žodžiu, iškilusį ginčą siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus ginčo išspręsti žodžiu – rašomas skundas raštu.

12. Centro lankytojiui, negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą surašo jo pasirinktas darbuotojas.

13. Visi raštu pateikiami skundai adresuojami Centro direktoriui ir registruojami skundų registre.

14. Jei asmuo nori pateikti skundą dėl Centro direktoriaus veikimo ar neveikimo, jis turi kreiptis pagal skundo pobūdį į atitinkamas institucijas.

15. Anonimiškai gauti pasiūlymai ir skundai registruojami skundų registre. Pasiūlymų ir skundų dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį tikrina padalinių vedėjai.

III. PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

16. Į žodžiu išsakytus skundus ir pasiūlymus, priklausomai nuo jo pobūdžio, reaguojama nedelsiant. Jei to padaryti neįmanoma – asmeniui suteikiama informacija apie tolimesnę pasiūlymo/ skundo nagrinėjimo eigą.

17. Pasiūlymai yra svarstomi Lankytojų tarybos posėdyje. Tarybos narys informuoja pareiškėją apie pasiūlymo nagrinėjimo eigą ir rezultatus.

18. Skundai, išsakyti Lankytojų tarybos nariui, tarybos posėdyje nėra nagrinėjami. Jie yra perduodami darbuotojui, atsakingam už Lankytojų tarybą.

19. Užregistruotas pasiūlymas ar skundas perduodamas Centro direktoriui, kuris, susipažinęs su pasiūlymo ar skundo turiniu, rašo rezoliuciją atitinkamai komisijai ar darbuotojui išnagrinėti pasiūlymą ar skundą, nurodydamas terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas ar skundas. Atskirais atvejais, esant būtinybei, Centro direktoriaus sprendimu gali būti sudaryta komisija konkrečiam skundui ar pasiūlymui nagrinėti.

20. Paskirtasis darbuotojas ar komisija paskiria skundo ar pasiūlymo nagrinėjimo vietą bei laiką ir apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas žodžiu, telefonu arba raštu praneša pareiškėjui.

21. Atsakingas darbuotojas/komisija turi imtis visų priemonių, kad skundas būtų išsamiai išnagrinėtas kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo skundo registravimo dienos. Rašytinis atsakymas pateikiamas direktoriui. Direktorius per 3 darbo dienas susipažįsta su skundu ir atsakymu į jį ir pasirašo arba su pastabomis grąžina papildomai nagrinėti. Tokiu atveju pareiškėjas informuojamas apie skundo nagrinėjimo eigą ir pranešama, kad skundo nagrinėjimo terminas truks ne ilgiau kaip 2 mėnesius nuo skundo registravimo dienos.

22. Atskirais atvejais, kai skundo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 1 mėnesį, bet ne ilgiau kaip 2 mėnesius. Apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.

23. Parengtas ir pasirašytas atsakymas yra registruojamas skundų registre.

24. Anoniminiai pareiškėjų pasiūlymai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą skundą viešinamas darbuotojų susirinkimo metu, jei skunde konkrečiai nenurodyta, kas yra skundžiamas asmuo. Jei anoniminiame skunde nurodyti konkretūs asmenys, sprendimai pristatomi tik su skundu susijusiems asmenims.

25. Draudžiama pavesti nagrinėti skundus tiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

26. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.

VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

27. Lygybės principas – joks pareiškėjas negali būti diskriminuojamas ar jam teikiama kokių nors privilegijų dėl jo negalios pobūdžio, lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir pažiūrų.

28. Operatyvumo principas – draudžiama vilkinti skundų nagrinėjimą.

29. Vieno langelio principas – Jei skundai tinkami išnagrinėti reikalinga papildoma informacija iš kitų institucijų ar asmenų, Centras ją siekia gauti pats, o ne įpareigoja ją gauti pareiškėją.

30. Konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei Komisijos skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešiniai.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

31. „Savi asmenys“ privalo savo grupelės narius supažindinti su šia tvarka jiems suprantamu ir prieinamu būdu.

32. Socialiniai darbuotojai, atsakingi už trumpalaikės socialinės globos, savarankiško gyvenimo namų, dienos socialinės globos namuose paslaugas privalo savo klientus supažindinti su šia tvarka jiems suprantamu ir prieinamu būdu.

33. Centro administracija ir kiti darbuotojai teikia paslaugų gavėjams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su skundais.

34. Ši tvarka yra viešinama Centro internetinėje svetainėje adresu www.nckorys.lt

Pritarta 2020-11-16 Darbo tarybos posėdyje, protokolo numeris DT -9.