PATVIRTINTA
VšĮ Kauno Panemunės socialinės globos namų
Direktoriaus 2024 m. liepos 5 d. įsakymu Nr. (1.4.)-52

VŠĮ KAUNO PANEMUNĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMAI

GYVENTOJŲ, LANKYTOJŲ AR JŲ ATSTOVŲ SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROJI DALIS

1. VšĮ Kauno Panemunės socialinės globos namų (toliau - Globos namų) gyventojų, dienos centrų lankytojų ar jų atstovų, finansuotojų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja gyventojų, lankytojų, jų atstovų skundų ir pasiūlymų priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymo į skundus parengimo bei gautų pasiūlymų įvertinimo tvarką Globos namuose.

2. Skundas – asmens ir kitų suinteresuotų šalių rašytinis kreipimasis į Globos namus, kuriame nurodomos teikiant socialines ar sveikatos priežiūros paslaugas pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.

3. Pasiūlymas – asmens raštu ar žodžiu išdėstyta nuomonė dėl paslaugų teikimo Globos namuose kokybės, nesusijusi su skundu ir nereikalaujanti raštiško atsakymo.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS BEI JŲ PRIĖMIMAS

4. Skundus gyventojai, lankytojai ar jų atstovai, finansuotojai ir kiti suinteresuoti asmenys gali pateikti raštu tiesiogiai Globos namų direktoriui, direktoriaus pavaduotojui socialiniam darbui, vyr. socialiniam darbuotojui, socialiniams darbuotojams, vyr. slaugytojui, personalo ir dokumentų valdymo specialistui, globos namų darbuotojui, taip pat paštu, elektroniniu paštu.

5. Personalo ir dokumentų valdymo specialistas vykdo visų Globos namuose gautų skundų registraciją ir tą pačią darbo dieną perduoda Globos namų direktoriui.

6. Globos namų direktorius įvertinęs skundo turinį ir objektą nukreipia skundą ištyrimui atitinkamos srities padalinio vadovui arba sudaro komisiją, skundo ištyrimui ir atsakymo parengimui.

7. Gyventojų, lankytojų ar jų atstovų ir kitų suinteresuotų šalių skundai raštu turi būti pateikti:

7.1. įskaitomai surašyti;

7.2. pasirašyti asmens, nurodant vardą, pavardę, faktinę gyvenamąją vietą ir duomenis ryšiui palaikyti;

7.3. kai skundą pateikia atstovas, nurodoma jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis ir asmens dokumentas;

7.4. aiškiai išdėstant skundo esmę.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMO PARENGIMAS

8. Gauti skundai raštu turi būti išnagrinėti ir atsakymai gyventojams, lankytojams ar jų atstovams pateikti ne vėliau kaip po 20 darbo dienų.

Gauti skundai žodžiu, darbuotojų sprendžiami jų kompetencijos ribose, nedelsiant.

Anoniminiai skundai nagrinėjami. Anoniminiai skundai susiję su globos namų gyventojų arba dienos centrų lankytojų interesų pažeidimais ir atsakymai į juos aptariami artimiausiame gyventojų tarybos susirinkime. Su darbuotojų interesų pažeidimais susijęs anoniminiai skundai ir atsakymai aptariami artimiausiame kasmėnesiniame darbuotojų susirinkime.

9. Globos namų darbuotojai nagrinėdami skundus privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir bendradarbiavimo principais.

10. Globos namų direktoriaus sudarytos gyventojo, lankytojo ar jo atstovo, skundui ištirti komisijos pirmininkas ar darbuotojas, atsakingas už skundo ištyrimą yra tiesiogiai atsakingas už skundo išnagrinėjimą per nustatytą terminą ir išsamios pažymos ar posėdžio protokolo, o taip pat atsakymo projekto pareiškėjui parengimą ir pateikimą personalo ir dokumentų valdymo specialistui.

11. Personalo ir dokumentų valdymo specialistas kontroliuoja ir atsako už savalaikį atsakymo į skundą išsiuntimą. Skundo tyrimo pažymos ar posėdžio protokolo originalą ir su tuo susijusius dokumentus saugo personalo ir dokumentų valdymo specialistas.

12. Apie skundą, kuris neatitinka šiame apraše ir/ar teisės aktuose išdėstytų reikalavimų, personalo ir dokumentų valdymo specialistas informuoja jį pateikusį asmenį ar jo atstovą per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, nurodant skundo pateikimui būtinas įvykdyti sąlygas. Jei skundą gyventojas, lankytojas ar atstovas pats pristato Globos namų personalo ir dokumento valdymo specialistui, apie skundo neatitikimą išdėstytiems reikalavimams, darbuotojas informuoja iš karto.

13. Jei gyventojas, lankytojas ar atstovas per 30 kalendorinių dienų neįvykdo skundo pateikimui būtinų sąlygų personalo ir dokumentų valdymo specialistas grąžina skundą pateikusiam asmeniui dokumentų originalus, nurodant grąžinimo priežastis ir pasiliekant pateiktų dokumentų kopijas.

14. Neatitinkantys pateikimo reikalavimų skundai, taip pat skundai, kuriais tas pats gyventojas kreipiasi į Globos namus tuo pačiu klausimu, kuris jau buvo išspręstas, nenagrinėjami, jeigu

nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios skundo pagrindą ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Naujų aplinkybių ar argumentų įvertinimą atlieką skundą tyrusios komisijos pirmininkas, ar skundą nagrinėjęs darbuotojas ir siūlo tolimesnę skundo nagrinėjimo eigą, bei parengia atsakymą gyventojui, lankytojui ar jo atstovui.

IV. GYVENTOJŲ, LANKYTOJŲ PASIŪLYMŲ PRIĖMIMO IR SVARSTYMO TVARKA

15. Gyventojų, lankytojų raštu pateikti pasiūlymai (atsiliepimai apie teikiamas paslaugas) metami į tam skirtas padaliniuose esančias dėžutes. Kiekvieną penktadienį atsiliepimus ir pasiūlymus iš dėžučių surenka personalo ir dokumentų valdymo specialistas.

16. Gyventojų, lankytojų pasiūlymai priklausomai nuo jų pobūdžio, nukreipiami padalinių vadovams pagal veiklos sritis įvertinimui, apsvarstymui.

V. GYVENTOJŲ, LANKYTOJŲ AR JŲ ATRSTOVŲ PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

17. Globos namų elektroninio pašto adresais gauti gyventojų, lankytojų ar jų atstovų skundai turi būti sudaryti taip, kad būtų galima:

17.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių duomenų valdymo sistemomis;

17.4. identifikuoti dokumentą pateikusį asmenį

18. Elektroninėmis ryšio priemonėmis gauti skundai, jei jie atitinka keliamus reikalavimus, registruojami personalo ir dokumentų valdymo specialisto ir nagrinėjami išdėstyta tvarka.

19. Jei elektroninėmis priemonėmis gauti skundai neatitinka šiame Tvarkos apraše ir/ar teisės aktuose nustatytų reikalavimų, personalo ir dokumentų valdymo specialistas, jei yra įmanoma, informuoja asmenį, iš kurio dokumentai gauti, apie tai, kokius reikalavimus reikėtų įvykdyti, kad pateikti dokumentai būtų priimti ir nagrinėjami.

20. Gyventojas, lankytojas ar atstovas nepatenkintas skundo nagrinėjimu Globos namuose turi teisę kreiptis į skundus nagrinėjančias valstybės institucijas.

_____

GERBIAMI GYVENTOJAI, DIENOS CENTRŲ LANKYTOJAI!

VšĮ Kauno Panemunės socialinės globos namų administracija, siekdama gerinti teikiamų paslaugų kokybę, informuoja, kad :

- atsiliepimus apie Jums teikiamų socialinių, medicininių, užimtumo paslaugų kokybę;
- pasiūlymus gerinti globos ir priežiūros paslaugas; maitinimo paslaugas;
- nepasitenkinimą Jūsų slauga, sveikatos priežiūra, socialine globa, užimtumu;

Galite pareikšti:

Žodžiu:

Direktoriaus pavaduotojai socialiniam darbui **Monikai Janulytei-Lukošienei**

kam. Nr. 321

priėmimo laikas: I - 11^{00} – 13^{00} val. ir III - 14^{00} – 16^{00} val.

Vyriausiai socialinei darbuotojai **Kristinai Labanauskienei**

kab. Nr. 216

priėmimo laikas: II - 10^{00} – 12^{00} val. ir IV - 14^{00} – 16^{00} val.

Vyriausiai slaugytojai **Rimai Gudelienei**

kab. Nr. 213

priėmimo laikas: II - 10^{00} – 12^{00} val. ir III - 13^{00} – 15^{00} val.

Dienos centro vadovei **Indrei Krušinskienei**

kab. Nr. 323

priėmimo laikas: II - 9^{00} – 10^{00} val. ir IV - 14^{00} – 15^{00} val.

Personalo ir dokumentų valdymo specialistei **Daivai Žvalionienei**

kab. Administracija III a.

priėmimo laikas: II - 11^{00} – 13^{00} val. ir IV - 14^{00} – 16^{00} val.

Esant būtinybei, galite kreiptis į Globos namų **direktorę Silviją Gružauskienę.**

Raštu atsiliepimus ir pasiūlymus įdėkite į tam skirtą dėžutę padalinyje, kurie išimami kiekvieną penktadienį.

Tikimės malonaus tarpusavio bendradarbiavimo.

Administracija