



PATVIRTINTA

Fabijoniškių socialinių paslaugų namų  
direktoriaus  
2019-05-20 įsakymu Nr. V-38 (1.4.)

## BĮ FABIJONIŠKIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) reglamentuoja paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo tvarką BĮ Fabijoniškių socialinių paslaugų namuose (toliau – Įstaiga).
2. Tvarkoje naudojamos sąvokos:
  - 2.1. Skundas – fizinio ar juridinio asmens raštiškas ar žodinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai;
  - 2.2. Pareiškėjas – skundą pateikęs fizinis ar juridinis asmuo.
3. Skundai nagrinėjami vadovaujantis *teisingumo* (siekiama išsiaiškinti tiesą ir ją įgyvendinti), *objektyvumo* (skundai nagrinėjami nešališkai, be išankstinių nuostatų), *konfidencialumo* (konfidenciali informacija neatskleidžiama tretiesiems asmenims), *įstatymo viršenybės* (skundai nagrinėjami įstatymų ribose) principais.

### II. SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Skundą žodžiu galima pateikti telefonu arba tiesiogiai atvykus į Įstaigą.
5. Skundą raštu galima pateikti tiesiogiai atvykus į Įstaigą, elektroniniu ar paprastu paštu arba “Skundų ir pasiūlymų” dėžutėje.
6. Pateikiant skundą raštu būtina nurodyti vardą, pavardę arba pavadinimą (jei kreipiamasi juridinio asmens vardu), kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti.
7. Raštu gauti skundai registruojami Skundų ir pasiūlymų registracijos žurnale. Pareiškėjui pagal pageidavimą įteikiama užregistruota skundo kopija.

Eil. Nr.	Skundo, pasiūlymo gavimo data ir registracijos Nr.	Pareiškėjo vardas, pavardė ar juridinio asmens pavadinimas	Skundo, pasiūlymo esmė	Atlikti veiksmai, rezultatas	Atsakymo data ir registracijos Nr.

8. Užregistruotas skundas perduodamas Įstaigos direktoriui.

### III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

9. Į žodžiu pateiktą skundą pagal galimybes atsakoma tą pačią dieną.
10. Jei į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią dieną ar pareiškėjas nesutinka su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu. Tada jis nagrinėjamas pagal rašytinio skundo nagrinėjimo tvarką.
11. Skundai nagrinėti Įstaigos direktorius skiria darbuotoją arba skundų nagrinėjimo komisiją.
12. Skundai turi būti išnagrinėjami kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo dienos.
13. Kai skundo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija ar įrodymai, susiję su skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 20 darbo dienų. Direktorius sprendimu skundo nagrinėjimo laikas pratęsiamas, apie tai informuojamas pareiškėjas.
14. Įstaiga pareiškėjo pageidavimu teikia jam informaciją apie skundo nagrinėjimo eigą.
15. Išnagrinėjus skundą per 12 darbo dienų, atsakingas darbuotojas ar komisija parengia išvadas ir kartu su atsakymo projektu pateikia jas Įstaigos direktoriui. Direktorius per 3 darbo dienas susipažįsta su išvadomis ir pasirašo arba su pastabomis grąžina papildomai nagrinėti.
16. Atsakymas su Įstaigos direktoriaus parašu pareiškėjui teikiamas per 5 darbo dienas nuo skundo išnagrinėjimo dienos.
17. Jei Įstaiga nėra įgaliota spręsti skunde išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo datos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui.
18. Anoniminiai skundai svarstomi, atsakymai į juos skelbiami Įstaigos skelbimų lentoje.
19. Skundas gali būti nenagrinėjamas jei paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu Įstaigoje yra pateiktas atsakymas arba priimtas sprendimas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo, sprendimo pagrįstumu, paaiškinant asmeniui, kodėl jo skundas nenagrinėjamas.
20. Asmuo bet kuriuo metu iki sprendimo priėmimo turi teisę atsiimti pateiktą skundą.

### IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas paskelbtas Įstaigos internetinėje svetainėje [www.senoliai.lt](http://www.senoliai.lt)
  22. Asmuo, nesutinkantis su atsakymu į skundą, jį gali apskųsti Vilniaus miesto savivaldybei.
-