

## SKUNDŲ VALDYMO SISTEMOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

Dotnuvos ir Miesto grupinio gyvenimo namai, nagrinėdami skundus vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo principais.

### II. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

1. Miesto ir Dotnuvos grupinio gyvenimo namuose ( toliau – grupinio gyvenimo namuose) priimami ir nagrinėjami visi skundai.
2. Skundus pateiktus ne grupinio gyvenimo namų gyventojų ar darbuotojų tiria Kėdainių socialinės globos namų administracijos, pagal Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą Vidaus tvarkos taisyklių 2 priedas.
3. Abejuose grupinio gyvenimo namuose yra skundų dėžutė.
4. Už gyventojų skundų registravimą ir jų fiksavimą skundų žurnale, gyvenimo namuose, yra atsakinga socialinė darbuotoja. Visi skundai registruojami tą pačią skundo pateikimo dieną ir informuojama globos namų direktorė.
5. Skundų registracijos žurnale ( tik raštiški) nurodoma:
  - 5.1 skundo gavimo data
  - 5.2 skundo gavimo būdas
  - 5.3 skundą pateikusio asmens vardas ir pavardė
  - 5.4 skundo esmė ( trumpas turinys)
6. Išnagrinėjus skundą ir teikiant atsakymą skundą pateikusiam asmeniui, registracijos žurnale turi būti nurodyta:
  - 6.1 data, kada pateikiamas atsakymas
  - 6.2 trumpas atsakymo turinys ir aprašymas

Grupinio gyvenimo namų gyventojams, nemokantiems skaityti ir rašyti turi būti sudarytos sąlygos kiekvienam darbuotojui skundą pateikti žodžiu.

### III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

7. Į žodžiu pateiktą skundą pagal galimybes siekiama atsakyti tą pačią dieną. Jei į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią dieną ar pareiškėjas nesutinka su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu. Socialinė darbuotoja,

vadovaujantis raštiško skundo nagrinėjimo tvarka, užregistruoja skundą ir atlieka veiksmus kaip nurodyta (punktas 6).

8. Skundai turi būti išnagrinėjami kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo dienos.
9. Jei skundo išnagrinėti nepavyko grupinio gyvenimo namų socialinei darbuotojai kartu su gyventoju, jis yra perduodamas globos namų socialinio darbo padalinio vadovui arba direktoriui. Direktorius ar socialinio darbo padalinio vadovas, išnagrinėjęs skundą, pateikia atsakymą grupinio gyvenimo namų gyventojui ir socialinei darbuotojai, kuris, esant poreikiui, skundą paaiškina grupinio gyvenimo namų gyventojui skundo atsakymą jam suprantama kalba.
10. Iš išorės gautą skundą nagrinėja globos namų administracija.
11. Išnagrinėtos anoniminio skundo išvados aptariamos gyventojų ir darbuotojų susirinkimų metu.

#### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

12. Visi gauti pareiškėjų skundai yra saugomi.
13. Šis skundų aprašas yra patalpintas Kėdainių socialinės globos namų internetinėje svetainėje [www.ksgn.lrv.lt](http://www.ksgn.lrv.lt)

