

PATVIRTINTA
Radviliškio pagalbos šeimai centro
direktorius 2022 m. gruodžio 30 d.
įsakymu Nr. V-276

RADVILIŠKIO PAGALBOS ŠEIMAI CENTRO NUSISKUNDIMŲ, PRAŠYMŲ (PAGEIDAVIMŲ), PRANEŠIMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Radviliškio pagalbos šeimai centro nusiskundimų, prašymų (pageidavimų), pranešimų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka – tai įstaigos vadovo patvirtintas vidaus tvarkos dokumentas, reglamentuojantis nusiskundimų, prašymų (pageidavimų), pranešimų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką, darbuotojų pareigas ir atsakomybę.

2. Šios tvarkos tikslai:

2.1. Suteikti galimybę ir skatinti vaikus, Krizių centro paslaugos gavėjus, tėvus (globėjus), artimuosius, darbuotojus, suinteresuotus asmenis išsakyti savo nuomonę, problemas, pageidavimus, konstruktyviai kritikuoti ir nebijoti to daryti;

2.2. Užtikrinti operatyvų, konstruktyvų ir geranorišką reagavimą į pateiktus nusiskundimus, prašymus (pageidavimus), pranešimus bei kritiką;

2.3. Siekti pasinaudoti asmenų išsakytais nusiskundimais, prašymais (pageidavimais), pranešimais, kritika kaip svarbiais argumentais, tobulinant paslaugų kokybę ir savo veiklą;

3. Užtikrinti informacijos konfidencialumą.

4. Visi įstaigos darbuotojai, Krizių centro paslaugos gavėjai ir vaikai nuo 14 metų turi būti supažindinti su šia tvarka:

- ❖ vaikus supažindina (paaiškina) šeimynų socialiniai darbuotojai;
- ❖ kitų asmenų susipažinimui tvarka talpinama įstaigos svetainėje.

II SKYRIUS NUSISKUNDIMŲ, PRAŠYMŲ (PAGEIDAVIMŲ), PRANEŠIMŲ PATEIKIMO TVARKA

5. Nusiskundimus, prašymus (pageidavimus), pranešimus gali pateikti:

5.1. Vaikai;

5.2. krizių centro paslaugos gavėjai;

5.3. vaikų tėvai (globėjai, rūpintojai), artimieji;

5.4. darbuotojai;

5.5. suinteresuoti asmenys (vaikų darželiai, mokyklos, neformalaus ugdymo įstaigos, lankytojai, kaimynai, svečiai ir kt.);

5.6. visi kartu toliau jie vadinami Asmenimis.

6. Nusiskundimai, prašymai (pageidavimai), pranešimai gali būti pateikiami raštu (gaunami paštu, atnešami tiesiogiai) žodžiu ir elektroniniu būdu.

7. Raštu gautus nusiskundimus, prašymus (pageidavimus), pranešimus registruoja įstaigos sekretorė į registracijos žurnalą (priedas Nr.1), vadovaujantis metiniu įstaigos dokumentacijos planu ir sega į atskirą segtuvą su visa tyrimų ir sprendimų medžiaga, o pasibaigus metams perduoda į archyvą.

8. Nusiskundimas, prašymas (pageidavimas), pranešimas pateikiamas laisva forma arba pagal patvirtintą formą (priedas Nr.2) (pavyzdys skelbiamas įstaigos internetinėje svetainėje).

9. Nusiskundime, prašyme (pageidavime), pranešime nurodoma:

9.1. asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jei informaciją pateikia fizinis asmuo);

9.2. pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jei informaciją pateikia juridinis asmuo);

9.3. duomenys ryšiui palaikyti (tel. Nr., el. pašto adresas);

9.4. kokie pastebėti pažeidimai ar kokios iškilo problemos;

9.5. ko prašoma.

10. Jei kreipiasi asmens atstovas, nurodoma:

10.1. Asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta;

10.2. atstovavimą liudijantis dokumentas bei asmuo, kurio vardu jis kreipiasi.

11. Nusiskundimai, prašymai (pageidavimai), pranešimai turi būti pasirašyti pareiškėjo, o pateiktuose elektronine forma – turi būti nurodyti anksčiau išvardinti duomenys.

III SKYRIUS NUSISKUNDIMŲ, PRAŠYMŲ (PAGEIDAVIMŲ), PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

12. Žodžiu gauti (nesudėtingi) nusiskundimai, pranešimai ar prašymai (pageidavimai) sprendžiami iš karto (neatidėliojant), o esant sudėtingiems, reikalaujantiems papildomos informacijos surinkimo ar tyrimų, pasiūloma parašyti raštu.

13. Raštu gauti nusiskundimai, prašymai (pageidavimai), pranešimai išnagrinėjami (į juos įsigilinama, aptariama, esant galimybėms ir būtinumui įgyvendinami, ieškoma ir randama visas puses tenkinančius sprendimus) per 10 darbo dienų.

14. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą nagrinėjimas negali būti baigtas, terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

15. Nepagrįsti nusiskundimai, prašymai (pageidavimai), pranešimai, kritika (gauti raštu ir žodžiu), kuriuose nenurodoma asmens vardas, pavardė ar pavadinimas, adresas arba asmens nepasirašyti gali būti nenagrinėjami.

16. Nusiskundimai, prašymai (pageidavimai), pranešimai gali būti pateikti dėl:
 - 16.1. paslaugų gavėjų poreikių vertinimo;
 - 16.2. paslaugų planavimo ir teikimo;
 - 16.3. asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimų;
 - 16.4. kitų pastebėtų pažeidimų bei iškilusių problemų.
17. Atsižvelgiant į nusiskundimų, prašymų (pageidavimų), pranešimų turinį, juos gali spresti (vadovo pavedimu):
 - 17.1. Administracija;
 - 17.2. darbo taryba;
 - 17.3. administracija ir darbo taryba;
 - 17.4. reikalui esant, gali būti pasitelkiama partnerių pagalba.
18. Nusiskundimai, prašymai (pageidavimai), pranešimai nagrinėjami specialistų, administracijos darbo vietose ir darbo laiku.
19. Nusiskundimo pakartotinis apskundimas galimas tik pateikus naujų argumentų.
20. Anoniminiai nusiskundimai, pranešimai aptariami Bendruomenės susirinkimuose.

IV SKYRIUS DARBUOTOJŲ PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

21. Darbuotojai informuoja asmenis apie šios tvarkos buvimą - apie galimybę pagrįstai pasiskųsti, pranešti, kritikuoti, prašyti (pageidauti) ir nebijoti to daryti.
22. Darbuotojai turi paskatinti asmenis išsakyti savo nuomonę ir kritiką įvairiais įstaigos veiklą liečiančiais klausimais.
23. Darbuotojų reakcija į nusiskundimus, prašymus (pageidavimus), pranešimus ir kritiką turi būti geranoriška, operatyvi ir savalaikė.
24. Darbuotojai privalo užtikrinti, kad besikreipiantieji su nusiskundimais, prašymais (pageidavimais), pranešimais, klausimais ir kritika nebūtų sutikti su pašaipą ir abejingumu, nedraugiškais ir šiurkščiais, nesulauktų neigiamų pasekmių.
25. Besikreipiantieji turi jausti darbuotojų nusiteikimą padėti, išsiaiškinti problemas ir daryti pakeitimus (jeigu nusprendžiama, kad jie yra reikalingi ir įmanomi).
26. Darbuotojai priima asmenų išsakytą kritiką, nusiskundimus, pageidavimus pademonstruodami savo profesionalumą, bendravimo įgūdžius, mokėjimą spręsti konfliktus, taikyti pagrindines konfliktų sprendimų strategijas, jaustis tvirtai ir kompetentingai.
27. Darbuotojai ieško nusiskundimų, prašymų (pageidavimų), pranešimų, kritikos sprendimo metodų, procedūrų, inovacijų, kurios duotų teigiamų problemų sprendimų rezultatų.

28. Darbuotojai kelia savo kvalifikaciją bendravimo, elgesio problemų ir konfliktų sprendimo strategijų klausimais.

29. Darbuotojai turi užtikrinti nusiskundimų, prašymų (pageidavimų), pranešimų, kritikos turinio konfidencialumą, jeigu specialistas gali vienas išspręsti problemą ir nėra būtina apie tai informuoti kitų komandos narių.

30. Darbuotojai supranta, kad asmenų išsakyti nusiskundimai, pageidavimai, kritika padeda tobulinti teikiamą pagalbą ir savo veiklą.

31. Administraciniame pasitarime kartą per metus aptariami gautų nusiskundimų, prašymų (pageidavimų), pranešimų, kritikos pripažinimo, sprendimų galimybių ieškojimo ir radimo, funkcijų ir patirčių pasidalinimo klausimai.

PATVIRTINTA

Radviliškio pagalbos šeimai centro
direktoriaus 2022 m. gruodžio 30 d.
įsakymu Nr. V-276

Nusiskundimų, prašymų (pageidavimų),
pranešimų pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos
2 priedas

(Nusiskundimų, prašymų (pageidavimų) pranešimų formos pavyzdys)

(fizinio asmens vardas ir pavardė / juridinio asmens pavadinimas didžiosiomis raidėmis)

(adresas (gyvenamoji ar korespondencijos gavimo vieta), tel., elektroninio pašto adresas)

Radviliškio pagalbos šeimai centro
Direktorei

**NUSISKUNDIMAS, PRAŠYMAS (PAGEIDAVIMAS), PRANEŠIMAS
DĖL**

(data)
Radviliškis

nurodyti skundo dalyką nusiskundimo, prašymo (pageidavimo), pranešimo dalyką ar aplinkybes) (aiškiai

Atsižvelgdamas į tai, prašau

(nurodyti konkretų prašymą)

PRIDEDAMA.

(patvirtinančių dokumentų kopijos, kitus prie nusiskundimo, prašymo (pageidavimo), pranešimo pateikiamus priedus).

(vardas ir pavardė)

(parašas)

Radviliškio rajono šeimų centras
Direktorius

NUSISKUNDIMAS, PRAŠYMAS PATEikti PAVYKAI, PRANEŠIMAS
DĖL

(parašas)
Radviliškis

Atsivieginamas (jei priima)

(nurodant kontaktinį telefoną)