

PATVIRTINTA
Gudkaimio globos namų
direktoriaus 2026-01-22
įsakymu Nr. V-2

GUDKAIMIO GLOBOS NAMŲ PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Gudkaimio globos namų (toliau – Globos namai) pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – tvarka) reglamentuoja Globos namų paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų, gautų Globos namuose ir šioje tvarkoje nustatyta tvarka perduotų pagal kompetenciją atsakingiems Globos namų darbuotojams registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
2. Nagrinėjant prašymus, pasiūlymus ir skundus Globos namai vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, taip pat objektyvumo, operatyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo teisėmis, bendradarbiavimo principais, Lietuvos Respublikos įstatymais bei Įstaigos vidaus teisės aktais.
3. Pareiškėjas – žodžiu, raštu, elektroniniu paštu, anonimiškai pateikęs skundą, pasiūlymą, prašymą Globos namų paslaugų gavėjas ar kitas suinteresuotas asmuo.
4. Pareiškimas – pareiškėjo žodinis arba raštiškas pranešimas ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.
5. Pasiūlymas – pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas pateikti savo pastabas, idėjas ir pan.
6. Skundas – pareiškėjo žodinis arba raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl paslaugų teikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
7. Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, išdėstyta Globos namų nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.
8. Konfidenciali informacija – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.
9. Ši tvarka parengta pagal Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimus.

II. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

10. Prašymai, pasiūlymai ir skundai gali būti pateikiami raštu:
 - 10.1. pateikiant tiesiogiai Globos namų administracijai;
 - 10.2. anonimiškai, įmetus savo pasiūlymą, pareiškimą ar skundą į „Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų dėžutę“. Dėžutė, skirta pasiūlymams, pageidavimams ir skundams, yra Globos namų pirmojo aukšto fojė;
 - 10.3. siunčiami paštu ar per pasiuntinį adresu Liepų g. 1, Gudkaimio k., Kybartų sen., Vilkaviškio r. sav. LT70455;
 - 10.4. elektroninėmis priemonėmis el. p. gudkaimioglobosnamai@gmail.com
11. Prašymai, pasiūlymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu:
 - 11.1. žodžiu, Globos namų administracijai, socialiniam darbuotojui ar kitam tiesiogiai dirbančiam darbuotojui;

- 11.2. telefonu.
12. Pasiūlymo, pareiškimo ar skundo priėmimo faktą registruoja jį priėmęs asmuo, išskyrus anonimiškai pateiktus pasiūlymus, pareiškimus ar skundus, užpildydamas Pasiūlymo, pareiškimo, skundo patvirtinančio dokumento formą žurnale „Asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registracijos žurnalas“ (šios tvarkos priedas).
 13. Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų dėžutės turinį du kartus per savaitę tikrina Globos namų socialinio darbo padalinio vadovas.
 14. Siekiant užtikrinti aiškų ir gyventojams suprantamą informacijos pateikimą, yra parengta supaprastinta ir išgryninta pasiūlymų, pareiškimų ir skundų teikimo schema su vizualiniais elementais (paveikslėliais). Joje aiškiai ir nuosekliai paaiškinta, kokiais būdais gyventojas gali pateikti pasiūlymą, pareiškimą ar skundą. Schema skelbiama Globos namų interneto svetainėje ir (ar) kitais gyventojams prieinamais informavimo kanalais (žr. Priedas nr.1).
 15. Pasiūlymai, pareiškimai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo, jeigu tai nėra anoniminis pasiūlymas, pareiškimas ar skundas.
 16. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.
 17. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.
 18. Pareiškėjas turi teisę asmeniškai ar per atstovą dalyvauti posėdžiuose nagrinėjant skundą.
 19. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Globos namų darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Globos namų direktorius apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

III. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

20. Visi gauti pasiūlymai, pareiškimai ir skundai, gauti iš gyventojų, jų artimųjų yra registruojami tą pačią dieną skundo pateikimo dieną „Gyventojų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registracijos žurnale“.
21. Anoniminiai skundai ir prašymai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą:
 - 21.1. registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu;
 - 21.2. registruojamame dokumente įrašoma pasiūlymo, pareiškimo ar skundo gavimo data ir
 - 21.3. registracijos numeris.
22. Užregistruotas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas perduodamas Globos namų direktoriui, kuris, susipažinęs su pasiūlymo, pareiškimo ar skundo turiniu, rašo rezoliuciją atitinkamo padalinio vadovui ar darbuotojui išnagrinėti pasiūlymą, pareiškimą ar skundą, nurodydamas terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas.
23. Užregistruoti paslaugų gavėjų pasiūlymai, pareiškimai ar skundai yra perduodami:
 - 23.1. rezoliucijoje nurodyto padalinio vadovui ar darbuotojui.
 - 23.2. jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už pasiūlymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis.
24. Žodinių ir raštu gautų pasiūlymų ir skundų registraciją vykdo Globos namų socialinio darbo padalinio vadovė.

25. Žodžiu gauti pasiūlymai ir skundai nukreipiami darbuotojui, kompetentingam išspręsti iškilusį klausimą ar problemą, nurodant terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas ar skundas.
26. Žodiniai pasiūlymai ir skundai pateikti bet kokiam aptarnaujančiam darbuotojui, perduodami socialinio darbo padalinio vadovui.

IV. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

27. Draudžiama pavesti nagrinėti pasiūlymus, pareiškimus ir skundus Globos namų padalinių vadovams ir darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.
28. Paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymus, pareiškimus ir skundus nagrinėja sudaryta Pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo komisija.
29. Raštu ir žodžiu sudaryti paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų pasiūlymai, pareiškimai ar skundai turi būti išnagrinėti per kuo trumpesnę laiką (bet ne ilgesnę negu 20 d. d.) nuo atitinkamo dokumento gavimo dienos. Priklausomai nuo konkrečios situacijos sudėtingumo bei tais atvejais, kai pateikti atsakymą į prašymą ar skundą reikia papildomos informacijos iš kitų subjektų, prašymo arba skundo nagrinėjimo trukmė gali būti pratęsta. Apie pratęsimą asmenys informuojami atskiru pranešimu raštu nepraleidus aukščiau nurodytų terminų.
30. Pareiškėjui pareiškus nusiskundimą žodžiu, jį siekiama išspręsti žodžiu tą pačią dieną, o nepavykus išspręsti žodžiu – rašomas skundas raštu. Negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą surašo už skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas.
31. Jei pateiktas prašymas arba skundas neatitinka reikalavimų, Įstaiga per 5 darbo dienas turi teisę paprašyti patikslinti prašymo arba skundo esmę arba pateikti papildomą informaciją (pvz., dokumentų kopijas, kitus reikiamus duomenis). Atsakymo į prašymą arba skundą pateikimo terminas sustabdomas iki bus aiškus prašymo arba skundo patikslinimas ir/ar pateikti papildomi duomenys, dokumentai.
32. Atsakymas paprastai pateikiamas ta forma, kuria gaunamas prašymas arba skundas (pvz., į elektroniniu paštu gautą prašymą arba skundą Įstaiga turi teisę atsakyti elektroniniu paštu), jeigu prašymą arba skundą pateikęs asmuo nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.
33. Anoniminiai paslaugų gavėjų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą pasiūlymą, pareiškimą ar skundą skelbiamas globos namų skelbimų - informacinėje lentoje, pristatomas susirinkimų su gyventojais ir darbuotojais metu, išdiskutuojant ir aptariant galimus sprendimo būdus.
34. Visa problemos sprendimo eiga ir priimtas sprendimas yra fiksuojami „Gyventojų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų registracijos žurnale“.
35. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.
36. Paslaugų gavėjų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo protokolai, pasiaiškinimai saugomi pasiūlymą, pareiškimą ar skundą sudariusio gyventojų socialinėje byloje.
37. Prašymas ar skundas gali būti nenagrinėjamas, jeigu:
 - 37.1. jis grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to viešojo administravimo subjektas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;
 - 37.2. paaiškėja, kad Globos namai, dėl to paties klausimo jau yra pateikęs atsakymą ar priėmęs sprendimą ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

- 37.3. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;
- 37.4. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip vienas mėnuo;
- 37.5. prašymas ar skundas Globos namams pateiktas ne pagal kompetenciją.
- 38. Pareiškėjų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:**
- 38.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto pasiūlymo, prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;
- 38.2. vertinant ir analizuojant Globos namų turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
- 38.3. reikalui esant, prašoma Globos namų darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu;
- 38.4. paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;
- 38.5. Jei, išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad prašyme ar skunde minimi klausimai nėra susiję su Globos namų veikla, prašymas arba skundas ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo gavimo Globos namuose datos, gražinamas pareiškėjui, raštu nurodant gražinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti prašyme arba skunde išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris;
- 38.6. jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su pareiškėju ir gauti žodinius paaiškinimus, jis turi būti priimtas Globos namuose jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką;
- 38.7. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl prašymo ar skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Globos namams) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus. Tokiu atveju prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo prašymo ar skundo pakeitimo ar papildymo.
39. Atsakymai į skundus ar prašymus pasirašomi Globos namų direktoriaus.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Visi Globos namų darbuotojai teikia gyventojams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su skundais, pasiūlymais, prašymais.
41. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.
42. Informacija apie skundų ir prašymų priėmimo vietą ir tvarką skelbiama Globos namų informaciniame stende.
43. Paslaugų gavėjai su šia Tvarka supažindinami susirinkimo metu.
44. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami susirinkimo metu pasirašytinai.

Parengė
Socialinio darbo padalinio vadovė
Inga Kušlytė

KAIP PATEIKTI SKUNDAŲ ARBA PASIŪLYMŲ



ŽODŽIU



**ĮMETUS Į DĖŽUTĘ
PIRMOJO AUKŠTO FOJĖ**



EL. PAŠTU

gudkaimioglobosnanai@gmail.com



TELEFONU

034247292

KAIP PATEIKITI SKUNDAŲ ARBA PASIŪLYMŲ