

PATVIRTINTA

Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų direktoriaus  
2007 m. birželio 12 d. įsakymu Nr. V-37  
(Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų direktoriaus  
2021 m. birželio 30 d. įsakymo Nr. V- 126 redakcija)

**ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) nustato Marijampolės specialiuosiuose socialinės globos namuose (toliau – globos namai) gautų prašymų, skundų bei pasiūlymų nagrinėjimo tvarką.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų bei Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymais bei Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 „Dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ patvirtintų Senyvo amžiaus asmenų ir suaugusių asmenų su negalia ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos normų reikalavimais“.

3. Šio Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako globos namų direktorius.

5. Šiame apraše naudojamos sąvokos:

5.1. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į globos namus, prašydamas gauti informaciją, teikiantis pasiūlymą ar besiskundžiantis pažeistomis teisėmis ar teisėtais interesais.

5.2. **Pareiškėjo atstovas** – asmuo, turintis teisę įstatymų nustatyta tvarka atstovauti pareiškėjui.

5.3. **Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis į globos namų administraciją, pateiktas žodžiu ar raštu, įskaitant elektroninę formą, šio Aprašo nustatyta tvarka.

5.4. **Skundas** – pareiškėjo rašytinis kreipimasis į globos namų administraciją, kuriame nurodomos pažeistos teisės ar teisėti interesai teikiant socialinės globos paslaugas.

5.5. **Privati 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.

**II SKYRIUS  
BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

6. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai, nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais. Asmeniui užtikrinama, kad jo nuomonė, problemos, nusiskundimai bus išklaustyti, išanalizuoti ir į juos bus konstruktyviai reaguojama.

7. Prašymai, pasiūlymai ir skundai gali būti pateikiami tiesiogiai globos namų administracijai, pareiškėjui atvykus į globos namus, siunčiami paštu ar per pasiuntinį arba elektroninėmis priemonėmis, jei yra galimybė identifikuoti pareiškėją. Globos namuose nagrinėjami tie rašytiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, atsakymo pateikimo forma ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris ar elektroninio pašto adresas.

8. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai, pasiūlymai ir skundai ar tuo atveju kai prašyme nepakanka informacijos arba pateikta informacija yra netiksli, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos globos namai kreipiasi į pareiškėją, kad šis patikslintų prašymą, ir padeda jam išaiškindami, kokios informacijos prašyme nepakanka ir kur ją gauti, o kai prašyme pateikta informacija netiksli, – išaiškindami netikslumus ir kaip juos pašalinti.

9. Pareiškėjas, prašydamas išduoti privačią informaciją apie save ar manydamas, kad teikiant paslaugas globos namuose buvo pažeistos jo teisės, skunde ar prašyme privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas ar skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pareiškėjui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Pareiškėjo atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Šis punktas netaikomas, jei pareiškėjas yra paslaugų gavėjas.

10. Pareiškėjas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

11. Žodiniai prašymai telefonu arba pareiškėjui atvykus į globos namus gali būti pateikiami tais atvejais:

11.1. kai pareiškėjas pageidauja gauti informaciją žodžiu arba susipažinti su dokumentu, neprašydamas to dokumento kopijos.

11.2. kai informaciją galima pateikti tuoj pat, nepažeidžiant teisės aktų nustatytos tvarkos.

11.3. kai pareiškėjas pageidauja, kad jo žodinis prašymas ar skundas būtų registruojamas ir nagrinėjamas ar jam būtų atsakyta raštu, tačiau dėl svarių priežasčių jis negali prašymo užpildyti pats. Nustatytą prašymo (skundo/pareiškimo) formą (1 priedas) užpildo asmenį priimančią globos namų darbuotoją.

12. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus globos namų gyventojus ar darbuotojus. Informacija apie gyventojų buvimą globos namuose, jo gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie gyventoją globos namuose laikoma konfidencialia ir po gyventojų mirties. Teisę gauti informaciją po gyventojų mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą.

### **III SKYRIUS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

13. Gauti prašymai, pasiūlymai ar skundai registruojami:

13.1. Globos namų gyventojų - Gyventojų pasiūlymų, skundų registre (GV).

13.2. Kitų asmenų į Gautų dokumentų registrą (GD).

14. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami ir toliau tvarkomi pagal globos namų direktoriaus patvirtintą Dokumentų valdymo procedūrų aprašą. Jei prašymo, pasiūlymo ar skundo forma popierinė - dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma dokumentų gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, pateikto dokumento su registracijos numeriu kopija, pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas. Pagal globos namų direktoriaus rezoliuciją skundai nagrinėti paskiriamas vykdytojas ar sudaroma komisija.

15. Jeigu pareiškėjo prašomą informaciją gali suteikti kita įstaiga, prašymas yra persiunčiamas šiai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo globos namuose dienos, ir apie tai per 3 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo informuojamas pareiškėjas. Jei pareiškėjas kreipiasi į globos namus žodžiu, iš karto yra informuojamas, kad pareiškėjas turėtų kreiptis į kitą įstaigą dėl pageidaujamos informacijos ir jam pateikiami tos įstaigos duomenys ryšiui palaikyti.

16. Iš kitos įstaigos į globos namus persiūstas prašymas pareiškėjui nagrinėjamas šio Aprašo 16 punkte nurodytais terminais.

### **IV SKYRIUS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

17. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami ir tvarkomi pagal globos namų direktoriaus patvirtintą Dokumentų valdymo procedūrų aprašą. Esant reikalui išklausiama pareiškėjo ir suinteresuotų pusių, patikrinami skunde ar prašyme pateikti faktai.

18. Atsakymas pareiškėjui turi būti pateikiamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo dokumento gavimo globos namuose dienos.

19. Jeigu prašoma daug ar sudėtingos informacijos, globos namų direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų ir apie tai ne vėliau kaip kitą darbo dieną raštu pranešti pareiškėjui, taip pat nurodyti pratęsimo priežastis. Jeigu pareiškėjo buvo paprašyta patikslinti ar papildyti prašymą, tai informacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto ar papildyto prašymo gavimo globos namuose dienos.

20. Kartotiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių šių dokumentų pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad globos namų sprendimas dėl ankstesnio jų išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo, pasiūlymo ar skundo gavimo globos namuose datos, pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas, pasiūlymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys.

21. Apie prašymo, pasiūlymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu laišku, arba įteikiamas pareiškėjo nurodyta forma.

22. Pranešime apie nepatenkintą prašymą, pasiūlymą ar skundą turi būti nurodyti jų nepatenkinimo motyvai pagrįsti šio Aprašo ar kitų galiojančių teisės aktų nuostatomis, nurodoma kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo 1 priedas

***Prašymo (skundo/pareiškimo) forma***

\_\_\_\_\_  
(asmens vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_  
(gyvenamosios vietos/buveinės adresas, tel. Nr., el. paštas)

Marijampolės specialiųjų socialinės  
globos namų direktoriui

**PRAŠYMAS (SKUNDAS / PAREIŠKIMAS)**  
neraikalingus išbraukti

**DĖL** \_\_\_\_\_

20 \_\_\_\_ m. \_\_\_\_\_ mėn. \_\_\_\_ d.

Marijampolė

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)

Prašymą priėmė:

\_\_\_\_\_  
(pareigos)\*

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)

\*globos namų darbuotojo priėmusio skundą/prašymą ar pareiškimą pareigos