

## ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo tvarką Šiaulių vaikų globos namuose „Šaltinis“ (toliau - Įstaiga) bei Įstaigoje priimtų sprendimų apskundimo tvarką. Tvarkoje nustatomi prašymų, pasiūlymų ir skundų privalomi elementai, pateikimo būdai, nagrinėjimo terminas ir kitos su tuo susijusios asmenų ir/ar Įstaigos teisės bei pareigos. Ši Tvarka viešai skelbiama Įstaigos interneto svetainėje [www.svgnsaltinis.lt](http://www.svgnsaltinis.lt).
2. Vadovaujantis Tvarka nagrinėjami prašymai, pasiūlymai ir skundai, susiję su Įstaigos vykdoma veikla, Įstaigos darbuotojų veikla ar neveikimu.
3. Nagrinėjant prašymus, pasiūlymus ir skundus, Įstaiga vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, operatyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo teisėmis, bendradarbiavimo principais, Lietuvos Respublikos įstatymais bei Įstaigos vidaus teisės aktais.
4. Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis.
5. Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Įstaigą, kuriame asmuo nurodo, kad jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

### II. PRAŠYMO ARBA SKUNDO PATEIKIMAS

6. Prašymas arba skundas gali būti pateikiamas:
  - 6.1. Elektroniniu paštu - [saltinis@splius.lt](mailto:saltinis@splius.lt);
  - 6.2. Paštu - Vytauto g. 182, LT-76329 Šiauliai;
  - 6.3. Tiesiogiai atvykus į Įstaigą administracijai (žodžiu, raštu);
  - 6.4. Pateikti raštu į skundų, prašymų ir pageidavimų dėžutę esančią Įstaigos I aukšte.
7. Prašymui arba skundui taikomi šie reikalavimai:
  - 7.1. prašymas arba skundas turi būti surašytas įskaitomai valstybine kalba;
  - 7.2. prašyme arba skunde turi būti nurodyti tapatybės duomenys - vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris, elektroninis paštas (jei asmuo jį turi) ryšiui palaikyti (kai prašymą arba skundą pateikia fizinis asmuo) arba įmonės pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas, telefonas, elektroninis paštas, kiti kontaktiniai duomenys, kuriais pageidautų gauti atsakymą;
  - 7.3. prašymas arba skundas turi būti su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra).
  - 7.4. prašymas arba skundas turi būti pasirašytas (jeigu prašymas arba skundas yra pateikiamas popierine forma). Jei prašymą arba skundą pateikia įgaliotas atstovas - prie prašymo arba skundo pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.
  - 7.5. Pareiškėjas, prašydamas išduoti privačią informaciją apie save ar manydamas, kad teikiant paslaugas Įstaigoje 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 patvirtinančią dokumentą.

8. Prašymai, pasiūlymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas atsakymui persiųsti arba pareiškėjo nepasirašyti, Įstaigos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paliekami nenagrinėti.

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

### **III. PRAŠYMO ARBA SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYO PATEIKIMAS**

10. Asmens prašymas arba skundas išnagrinėjamas ir atsakymas į jį išsiunčiamas per 14 darbo dienų, jei žinomas adresatas, nuo prašymo arba skundo 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. Pratęsimas negali būti ilgesnis kaip iki 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Apie pratęsimą asmenys informuojami atskiru pranešimu raštu.

11. 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.

12. Atsakymas į prašymą arba skundą pateikiamas valstybine kalba.

13. 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.

14. Įstaiga turi teisę prašymo ar skundo nenagrinėti, jei:

14.1. prašymas arba skundas surašytas neįskaitomai arba ne valstybine kalba;

14.2. Įstaiga neįgaliota ar nekompetentinga spręsti prašyme ar skunde keliamo klausimo (-ų);

14.3. tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių, nepateikdamas naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti priimtą sprendimą, kai jam jau buvo atsakyta;

14.4. prašymas arba skundas yra nepasirašytas (jeigu prašymas arba skundas yra pateikiamas popierine forma).

15. Jei prašymas arba skundas paliekamas nenagrinėtu, Įstaiga ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo arba skundo gavimo dienos apie tai raštu praneša asmeniui, paaiškindama atsisakymo nagrinėti prašymą arba skundą motyvus.

16. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai yra registruojami „Šiaulių vaikų globos namų „Šaltinis“ asmenų, globėjų, rūpintojų, kitų šeimos narių ar artimųjų giminaičių prašymų, pasiūlymų ir skundų registracijos žurnale“ (Priedas Nr. 1).

17. Prašymų, pageidavimų ir skundų dėžutė yra atrakinama kartą per savaitę - trečiadieniais (jei ši diena yra nedarbo, sekančią darbo dieną, einančią po nedarbo dienos). Dėžutę atrakina ir prašymus registruoja atsakingas asmuo, paskirtas Įstaigos direktoriaus įsakymu.

**ŠIAULIŲ VAIKŲ GLOBOS NAMŲ „ŠALTINIS“**  
**ĮMONĖS KODAS 191015422**

**Asmenų, globėjų, rūpintojų, kitų šeimos narių ar artimųjų giminaičių prašymų, pasiūlymų ir skundų registracijos žurnalas**

Pradėta: \_\_\_\_\_  
Baigta: \_\_\_\_\_

