VIEŠOJI ĮSTAIGA
KAZLŲ RŪDOS SOCIALINĖS PARAMOS CENTRAS

PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos Kazlų Rūdos socialinės paramos centro direktoriaus 2016-12-30 įsakymu Nr. 30
(nauja redakcija patvirtinta direktoriaus įsakymu Nr. 42V, 2022-08-18)

KLIENTŲ AR JŲ ATSTOVŲ NUSISKUNDIMŲ, PASIŪLYMŲ, PAGEIDAVIMŲ, PRAŠYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kliento ar jo atstovo nusiskundimų, pasiūlymų, pageidavimų, prašymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka (toliau — Tvarka) reglamentuoja klientų nusiskundimų, pasiūlymų, pageidavimų, prašymų priėmimą ir nagrinėjimą viešojoje įstaigoje Kazlų Rūdos socialinės paramos centre (toliau — Įstaiga).

II. NUSISKUNDIMŲ, PASIŪLYMŲ, PAGEIDAVIMŲ, PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

2. Kliento ar jo atstovo nusiskundimų, pasiūlymų, pageidavimų, prašymų pateikimo būdai:

2.1. žodžiu (elektroniniais ryšiais/ tiesiogiai ar jo atstovui atvykus į Įstaigą);

2.2. raštu (tiesiogiai klientui ar jo atstovui atvykus i Įstaigą/ atsiuntus paštu/ elektroniniais ryšiais).

3. Nusiskundimus, pasiūlymus, pageidavimus, prašymus galima pateikti:

3.1. paštu (adresas Maironio g. 12, Kazlų Rūda, LT 69441)

3.2. įstaigos el. p. info@krspc.lt;

3.3. atvykus į Įstaigą (Maironio g. 12, Kazlų Rūda);

3.4. Įstaigos padaliniuose įrengtose Pasiūlymų, pageidavimų ir anoniminių pranešimų dėžutėse (Administracijoje I a., Senelių globos namuose I ir II a.)

3.5. telefonu (+370 343) 254 25.

4. Kliento ar jo atstovo nusiskundimai, pasiūlymai, pageidavimai, prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Įstaigos interesų – neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą nusiskundimą, pasiūlymą, pageidavimą, prašymą negalima atsakyti nedelsiant, klientui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu ir toks nusiskundimas, pasiūlymas, pageidavimas, prašymas nagrinėjamas kaip pateiktas raštu.

5. Jeigu nusiskundimą, pasiūlymą, pageidavimą, prašymą žodžiu teikiančio kliento ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba nusiskundimas, pasiūlymas, pageidavimas, prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su klientu ar jo atstovu nepavyksta išsiaiškinti nusiskundimo, pasiūlymo, pageidavimo, prašymo turinio, Įstaiga turi teisę nepriimti nusiskundimo, pasiūlymo, pageidavimo, prašymo.

6. Anonimiškai gauti nusiskundimai nagrinėjami bendra tvarka, siekiant išsiaiškinti jų pagrįstumą.

7. Nusiskundimai, pasiūlymai, pageidavimai, prašymai raštu turi būti:

7.1. parašyti įskaitomai;

7.2. nurodytas asmens vardas, pavardė ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos klientas ar jo atstovas pageidauja gauti atsakymą;

7.3. Anoniminis ir nepasirašytas.

III. NUSISKUNDIMŲ, PASIŪLYMŲ, PAGEIDAVIMŲ, PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

8. Kliento ar jo atstovo nusiskundimai, pasiūlymai, pageidavimai, prašymai pateikti tiesiogiai/ atsiųsti paštu/ elektroniniais ryšiais registruojami Klientų ar jų artimųjų nusiskundimų, pasiūlymų, pageidavimų, prašymų registracijos žurnale.

9. Priėmus nusiskundimą, pasiūlymą, pageidavimą, prašymą kliento ar jo atstovo pageidavimu įteikiama ir jeigu prašymas gautas paštu/ elektroniniais ryšiais, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo, nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Tvarkos priede nustatytos formos Pažyma apie priimtus dokumentus.

10. Nusiskundimai, pasiūlymai, pageidavimai, prašymai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo, išskyrus nusiskundimus, pasiūlymus, pageidavimus, prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant kliento ar jo atstovo, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Įstaigos interesu, galima atsakyti tuoj pat.

11. Jeigu nusiskundimo, pasiūlymo, pageidavimo, prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio suorganizavimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo, Įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą, Įstaiga nedelsdama išsiunčia klientui ar jo atstovui pranešimą raštu ir nurodo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

12. Jeigu nusiskundimui, pasiūlymui, pageidavimui, prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti nusiskundimą, pasiūlymą, pageidavimą, prašymą pateikęs/ atsiuntęs asmuo, ir Įstaiga tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo nusiskundimo, pasiūlymo, pageidavimo, prašymo užregistravimo Įstaiga kreipiasi į klientą ar jo atstovą raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad nusiskundimo, pasiūlymo, pageidavimo, prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, nusiskundimas, pasiūlymas, pageidavimas, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami ir nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka nusiskundimo, pasiūlymo, pageidavimo, prašymo ir kitų gautų dokumentų kopijas.

13. Jeigu Įstaiga, užregistravusi nusiskundimą, pasiūlymą, pageidavimą, prašymą, nustato, kad jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Įstaiga negali tokio nusiskundimo, pasiūlymo, pageidavimo, prašymo išnagrinėti, nagrinėjimas Įstaigos vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio nagrinėjimo nutraukimą Įstaiga nedelsdama praneša klientui ar jo atstovui.

14. Anonimiškai gauti nusiskundimai, pasiūlymai, pageidavimai, prašymai nagrinėjami ta pačia tvarka.