

PATVIRTINTA
VšĮ „Vilties žiedas“ generalinio direktoriaus
2024 m. balandžio 10 d.
įsakymu Nr. ĮV/24/04/10-01

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ŽIEDAS“ SKUNDŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešoji įstaiga „Vilties žiedas“ nagrinėdama skundus vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.
2. Viešosios įstaigos „Vilties žiedas“ skundų valdymo aprašo (toliau – Aprašas) tikslas – užtikrinti greitą, nepriklausomą ir teisingą Pareiškėjų skundų nagrinėjimą, siekiant gerinti Viešosios įstaigos „Vilties žiedas“ (toliau – Įstaiga) teikiamų paslaugų kokybę.
3. Apraše nurodoma paslaugų gavėjų, jų atstovų ar kitų pareiškėjų (toliau – Pareiškėjas) skundų dėl Įstaigos veiklos priėmimo ir nagrinėjimo tvarka, atsakymų rengimas ir pateikimas Pareiškėjui (schema pateikiama 1-ame priede).

II SKYRIUS SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

4. Įstaigoje skundai priimami:
 - 4.1. tiesiogiai atvykus į Įstaigą adresu A. Juozapavičiaus pr. 7C, Kaunas;
 - 4.2. telefonu +370 37 756207;
 - 4.3. paštu adresu A. Juozapavičiaus pr. 7C, Kaunas;
 - 4.4. elektroniniu paštu: info@viltiesziedas.lt;
 - 4.5. skundą įmetus į skundų dėžutę.
5. Visi gauti skundai registruojami Pareiškėjų skundų registracijos žurnale (toliau – Registracijos žurnalas) jų gavimo dieną. Už Registracijos žurnalo vedimą yra atsakinga Įstaigos administratorė.
 6. Registracijos žurnale nurodoma:
 - 6.1. skundo gavimo data;
 - 6.2. skundo gavimo būdas;
 - 6.3. Pareiškėjo duomenys (vardas ir pavardė arba pavadinimas, sutarties numeris, tikslus adresas);
 - 6.4. skundo esmė (trumpas turinys);
 - 6.5. skundžiamos Įstaigos paslaugos.

7. Išsiuntus Pareiškėjui rašytinį atsakymą į jo skundą, Registracijos žurnale turi būti nurodyta:

7.1. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data ir būdas;

7.2. atsakymą parengusio darbuotojo duomenys;

7.3. atsakymo esmė ir galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (išnagrinėtas, patenkintas, iš dalies patenkintas).

8. Užregistruoti skundai yra perduodami Įstaigos generaliniam direktoriui nagrinėti.

9. Kiekvienas Pareiškėjas yra informuojamas apie galimybę pateikti skundą raštu (atvykus į Įstaigą, telefonu, paštu arba el. paštu);

10. Dėl žodinių skundų Įstaigos generalinis direktorius arba Įstaigos padalinio, dėl kurio veiklos gautas skundas, vadovas su Pareiškėju susisieikia ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas.

11. Įstaigos generalinis direktorius, esant poreikiui nurodo Pareiškėjui, kokius dokumentus ir kokių būdu reikia pateikti, kad asmens skundas būtų išnagrinėtas;

12. Be paties Pareiškėjo, pateikti skundą taip pat turi teisę jo atstovas, pateikęs atstovavimo Pareiškėjui teisę pagrindžiančius originalius dokumentus. Pareiškėjo atstovo tapatybė nustatoma pagal atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytus reikalavimus tokių dokumentų formai ir turiniui.

13. Įstaiga nenagrinėja prašymų ir skundų, kuriuose:

13.1. trūksta esminės informacijos apie pareiškėją (vardo, pavardės, adresato, kontaktinių detalių, t.t.) arba skundo esmę, reikalavimus ir t.t.;

13.2. neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys;

13.3. keliami klausimai nėra priskiriami Įstaigos kompetencijai;

13.4. jeigu dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu skundą nagrinėja kita ginčus nagrinėjanti institucija ar teismas.

III SKYRIUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

14. Pareiškėjų skundai, atsižvelgiant į jų sudėtingumą, turi būti išnagrinėjami per įmanomai trumpiausią laiką, tačiau ne ilgiau nei per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Skundų nagrinėjimo laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo skundo Įstaigoje gavimo datos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Organizacijos vadovas privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas. Skundų nagrinėjimo pratęsimas turi būti registruojamas Registracijos žurnale.

15. Įstaigos generalinis direktorius ir padalinio, dėl kurio veiklos pareikštas skundas, vadovas yra atsakingi už skundų nagrinėjimo organizavimą.

16. Nagrinėjant rašytinį skundą, Įstaigos generalinis direktorius ir padalinių vadovai turi:

16.1. sutikrinti Pareiškėjo skunde pateiktus duomenis su Įstaigos turimais Pareiškėjo duomenimis;

16.2. įvertinant susidariusią situaciją, išnagrinėti skundo turinį bei priežastis, prireikus patikslinti jo esmę;

16.3. patikrinti ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus paprašyti Pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ar duomenis. Visais atvejais, kai skundą pateikia Pareiškėjo atstovas, prie skundo turi būti pridėtas tokius įgaliojimus patvirtinantis dokumentas;

16.4. paprašyti Įstaigos darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus;

16.5. pasitelkti specialistus nagrinėjant klausimus, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (teisinių, finansinių ir pan.).

17. Įstaigos generalinis direktorius yra atsakingas už siūlymų dėl nuostolių kompensavimo Pareiškėjams teikimą Įstaigos valdybai, taip pat organizuoja ir užtikrina priimto sprendimo kompensuoti nuostolius Pareiškėjui įgyvendinimą.

18. Pareiškėjų skundai nagrinėjami neatlygintinai.

19. Įstaigos generalinis direktoriaus, padalinių vadovų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Įstaigoje atvejais jų pareigas, numatytas šiame Apraše, turi vykdyti jį pavaduojantis darbuotojas.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į SKUNDUS RENGIMAS IR PATEIKIMAS PAREIŠKĖJUI

20. Už Pareiškėjų skundų nagrinėjimą ir atsakymų parengimą bei jų išsiuntimą yra atsakingas Įstaigos generalinis direktorius ir padalinių vadovai.

21. Atsakymas į rašytinį skundą visais atvejais turi būti pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą Pareiškėjas nurodo, koku būdu norėtų gauti atsakymą. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruotu paštu.

22. Atsakyme turi būti pateikta:

22.1. skundo Pareiškėjo rekvizitai;

22.2. rašto data ir numeris;

22.3. trumpa atsakymo antraštė;

22.4. atsakymas, jei būtina, pagrįstas dokumentais;

22.5. atsakingo darbuotojo, parengusio atsakymą, pareigos, vardas, pavardė ir parašas.

23. Skundo nagrinėjimas laikomas baigtu, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir Pareiškėjui pateikiamas atsakymas. Išsprendus skundą, Įstaigos generalinis direktorius ar padalinių vadovai susisiečia su Pareiškėju ir išsiaiškina, ar jį tenkina skundo išsprendimo būdas. Jeigu skundo sprendimas netenkina vienos iš šalių, t. y. nepavyksta skundo išspręsti susitarimo būdu, jis sprendžiamas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

24. Nepatenkinus Pareiškėjo skundo reikalavimų ar patenkinus juos iš dalies, atsakyme turi būti nurodyti skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų ir/ar sutarčių nuostatomis bei kitais susijusiais dokumentais. Dokumentų kopijos pridedamos prie atsakymo. Taip pat turi būti nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.

25. Jei Pareiškėjas skundo neįformina raštu, neatsiliepia į už skundo nagrinėjimą atsakingų asmenų skambučius, sutartu laiku neatvyksta į Įstaigą ar kitaip pakartotinai nesikreipia dėl iškilusių klausimų per 5 (penkias) darbo dienas, skundas laikomas atsiimtu.

26. Pareiškėjo rašytiniu prašymu Įstaiga pateikia jam visą reikalingą su skundo valdymo procesu susijusią informaciją.

V SKYRIUS PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ SAUGOJIMAS

27. Įstaigos generalinis direktorius yra atsakingas už Pareiškėjų skundų, su jais susijusios medžiagos ir dokumentų, kuriuose užfiksuotas konkretaus skundo nagrinėjimo rezultatas ir priemonės, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą.

28. Minėti duomenys saugomi ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

VI SKYRIUS PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

29. Įstaigos valdyba vieną kartą per metus vertina skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu analizuojama surinkta informacija apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atliekama šios informacijos apibendrinta analizė, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį. Įstaigos generalinis direktorius atliktos analizės rezultatus kartą per metus ne vėliau kaip per 2 (du) mėnesius pateikia padalinių vadovams.

30. Įstaigos valdybos nariai vertindami skundų nagrinėjimo rezultatus:

30.1. įvertina, skundų atsiradimo priežastis, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;

30.2. vertina, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus;

30.3. nustato priešasčių šalinimo prioritetus.

31. Įstaiga ne trumpiau kaip 3 (trejus) metus saugo informaciją apie skundų pagrindu nustatytus veiklos trūkumus ir potencialią riziką, taip pat sprendimus dėl veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Įstaiga kaupia skundus, jų atsiradimo ir nagrinėjimo rezultatus (gauta skundų, išnagrinėta skundų, patenkinta skundų, iš dalies patenkinta skundų).

33. Pareiškėjo pateikti asmens duomenys tvarkomi laikantis reikalavimų numatytų Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatų. Priimant ir nagrinėjant skundą, Pareiškėjui neteikiama informacija apie trečiuosius asmenis.
