

ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJO (JO ATSTOVO) PRAŠYMŲ IR PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymų ir pretenzijų (skundų) nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymų ir pretenzijų (skundų) pateikimo, tai pat persiųstų iš kitų institucijų prašymų ir pretenzijų (skundų) nagrinėjimo bei informavimo apie nagrinėjimo rezultatus tvarką Anykščių rajono socialinių paslaugų centre (toliau – Centras).

2. Paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymai ir pretenzijos (skundai) nagrinėjami vadovaujantis LR Viešojo administravimo įstatymo nuostatomis.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

Paslaugų gavėjas – asmuo, kuris naudojasi Centro teikiamomis paslaugomis.

Paslaugų gavėjo atstovas – asmuo pagal teismo nutartį paskirtas paslaugų gavėjo globėju ar asmuo, atstovaujantis paslaugų gavėją pagal raštišką pavedimą.

Paslaugų gavėjo prašymas – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.

Paslaugų gavėjo pretenzija (skundas) – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodomos pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, teikiant jam socialines, slaugos ar kitas paslaugas.

Pretenzijų (skundų) registracijos žurnalas – žurnalas, kuriame registruojami tiesiogiai iš paslaugų gavėjų, paštu, elektroniniu paštu arba kitomis elektroninėmis priemonėmis gauti paslaugų gavėjų pretenzijos (skundai)

4. Nagrinėjant paslaugų gavėjo prašymus ir pretenzijas (skundus) vadovujamasi savitarpio pagarbos, supratimo, pagalbos, teisingumo, sąžiningumo, paslaugų gavėjų teisių apsaugos principais.

II. PRAŠYMŲ IR PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMAS

5. Paslaugų gavėjas (jo atstovas) turi teisę pateikti šiame Apraše nustatytą tvarkos ir formos reikalavimų atitinkantį pretenziją (skundą) Centrai, teikiančiai jam paslaugas, dėl, jo manymu, jo teisių pažeidimo gaunant paslaugas.

6. Paslaugų gavėjo (jo atstovo) pretenzija (skundas) gali būti pateikiamas žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Centrą) ir raštu:

6.1. Centre, adresu Šaltupio g. 11, Anykščiai, užpildžius pretenziją (skundą) ir įteikus darbuotojui.

6.2. Paštu, adresu Šaltupio g. 11, Anykščiai.

6.3. Elektroniniu paštu, adresu anyaksciuraj.spc@gmail.com

6.4. Centro paslaugų internetu sistema www.socialinespaslaugos.lt, užpildžius užklauso formą (pasirinkus skiltį „Rašyti žinutę“).

7. Žodinis prašymas ar pretenzija (skundas) gali būti išdėstomas įstaigos darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti paslaugų gavėjui (jo atstovui) rūpimus klausimus. Darbuotojų, teikiančių informaciją, konsultuojančių telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu.

7.1 Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

7.1.1. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

7.1.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

7.1.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavęs Centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

7.1.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Centras ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

7.2. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

7.2.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

7.2.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

7.2.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

7.2.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

7.2.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

7.2.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

8. Nagrinėjami tik tokie žodiniai prašymai ir pretenzijos (skundai), kuriuos galima išspręsti nedelsiant, nepažeidžiant paslaugų gavėjo (jo atstovo), kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti pretenziją (skundą) raštu (priedas Nr.1). Centro darbuotojas užpildęs pretenzijos (skundo) formą, jį ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduoda Centro personalo specialistei.

8.1. Centro personalo specialistė užregistruotas pretenzijas (skundus) perduoda Centro direktoriui.

9. Paslaugų gavėjo (jo atstovo) pretenzija (skundas), jei jis pateikiamas raštu, turi būti:

9.1. parašytas valstybine kalba;

9.2. parašytas įskaitomai ir aiškiai išdėstyta pretenzijos (skundo) esmė;

9.3. paslaugų gavėjo (jo atstovo) pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu pretenziją (skundą) pateikia paslaugų gavėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paslaugų gavėjas, kurio vardu jis kreipiasi, pareiškėjo kontaktus: telefono numerį arba elektroninį pašta.

9.4. Nenurodžius bent vieno iš privalomų rekvizitų, Centras turi teisę paprašyti papildyti pretenziją (skundą).

10. Neįskaitomi, 9 punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai per 5 darbo dienas nuo pretenzijos (skundo) gavimo dienos grąžinami paslaugų gavėjui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo kopiją.

11. Paslaugų gavėjas (jo atstovas) pretenzijoje (skunde) privalo pateikti asmens tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

12. Paslaugų gavėjas (jo atstovas) turi teisę pareikšti pretenziją (skundą) ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

III. PRAŠYMŲ IR PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) PRIĖMIMAS

13. Rašytinius paslaugų gavėjų (jų atstovų) prašymus ir pretenzijas (skundus), pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu ar per pasiuntinį, Centro personalo specialistas užregistruoja Centro gaunamų raštų registracijos žurnale. Ant prašymo ir pretenzijos (skundo) dedamas spaudas, kuriame nurodoma dokumento gavimo data ir registracijos numeris. Prie registruoto paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymo ar pretenzijos (skundo) prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

13.1. Visas klientų raštu pateikiamas pretenzijas (skundus) registruoja Centro personalo specialistė tą pačią darbo dieną.

13.2. Pretenzija (skundas) nepriimama (-as), neregistruojama (-as) ir nenagrinėjama (-as), jeigu:

13.2.1. pretenzija (skundas) neatitinka II dalies 8 ir 9 punktų reikalavimų.

13.2.2. pretenzijoje (skunde) pateikta nepilna, neįskaitoma ar nesuprantamo turinio informacija.

Esant galimybei su paslaugos gavėju susisiekti ir atsakingas Centro darbuotojas privalo paprašyti patikslinti informaciją.

13.3. Personalo specialistas patikrina, ar yra pridėti visi prašyme ar pretenzijoje (skunde) nurodyti dokumentai. Atsakymo, informacijos ir dokumentų pateikimo terminai skaičiuojami nuo prašymo ar pretenzijos (skundo) gavimo datos.

14. Centro personalo specialistas gautas pretenzijas registruoja pretenzijų (skundų) registracijos žurnale, kuriame pateikiami šie patvirtinti duomenys:

14.1. Paslaugos gavėjo vardas, pavardė/ įmonės pavadinimas.

14.2. Pretenzijoje (skunde) nurodytas adresas.

14.3. Pretenzijos (skundo) gavimo data, gavimo būdas, pretenziją (skundą) priėmusio darbuotojo vardas ir pavardė.

14.4. Pretenzijos (skundo) sutrumpinta esmė.

14.5. Skundžiama Centro teikiama paslauga ar jos dalis.

14.6. Atsakymo paslaugos gavėjui pateikimo data.

14.7. Galutinis pretenzijos (skundo) nagrinėjimo rezultatas (sprendimas).

15. Prašymo ar pretenzijos (skundo) priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas paslaugų gavėjo (jo atstovo) pageidavimu įteikiamas arba siunčiamas paštu ar elektroniniu paštu prašymą ar pretenziją (skundą) pateikusiam asmeniui per 2 darbo dienas nuo prašymo ar pretenzijos (skundo) gavimo Centre.

IV. PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMAS

16. Centro direktorius per dvi darbo dienas įvertina pretenzijos (skundo) turinį ir parašo rezoliuciją, kuria paveda Etikos komisijai organizuoti vidaus veiklos auditą, nustatant spręstinus klausimus, nagrinėjimo terminus. Centro direktorius kontroliuoja pretenzijos (skundo) tyrimą.

17. Pretenzijos (skundai) dėl Centro darbuotojo profesinės etikos nagrinėjami pagal šią tvarką. Šio pobūdžio klausimai nagrinėjami Vidaus veiklos audito grupės, kuri atitinka įstatyme numatytą Centro etikos komisiją.

18. Gavus skundą dėl pacientų žalos atlyginimo, apie posėdį, kuriame bus nagrinėjimas pretenzija (skundas) iš esmės, elektroniniu būdu ar faksimiliniu būdu informuojama medicinos centro civilinę atsakomybę apdraudusios draudimo bendrovė.

19. Pretenzija (skundas) turi būti išnagrinėtas ir atsakymas klientui ar jo atstovui pateiktas per 20 darbo dienų nuo skundo Centre gavimo (registravimo) dienos. Paslaugos gavėjo pretenzija (skundas) yra nagrinėjama (-as) vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės normomis, pagarbos asmeniui, sąžiningumo bei teisingumo principais.

20. Vidaus veiklos audito komisija nustato pretenzijoje (skunde) keliamus klausimus, išanalizuoja įrašus Centro dokumentuose, darbuotojų paaiškinimus, specialistų išvadas (nuomonę), visuotinio aptarimo, konferencijų, tyrimo protokolus ar ataskaitas, draudikų išvadas ir teisės aktus, reglamentuojančius ginčytinus teisinius santykius.

21. Vidaus veiklos audito komisija per rezoliucijoje nustatytą terminą išnagrinėja pretenziją (skundą) ir surašo vidaus veiklos audito ataskaitą.

22. Vidaus veiklos audito komisijos ataskaitoje nurodoma:

22.1. Aprašoma suteiktų asmens socialinių ar sveikatos priežiūros paslaugų ar veiksmų seka;

22.2. Ištraukos iš darbuotojų paaiškinimų;

22.3. Ištraukos iš specialistų išvadų;

22.4. Ištraukos iš konferencijų, tyrimo protokolų;

22.5. nustatytos neatitiktys;

22.6. nustatyti nepageidaujami įvykiai;

22.7. nustatyta žala (bei draudiko išvadą dėl žalos atlyginimo);

22.8. korekcinių ir/ar prevencinių veiksmų siūlymai.

23. Centro direktorius, gavęs atlikto vidaus veiklos audito komisijos ataskaitą, per dvi darbo dienas, bet ne vėliau kaip iki pretenzijos (skundo) išnagrinėjimo termino pabaigos ją įvertina, nusprendžia dėl neatitiktų, nepageidaujamų įvykių ar žalos patvirtinimo, atitinkamai patvirtina korekcinius ir/ar prevencinius veiksmus, jei reikia nustato jų įvykdymo terminą ir atsakingus asmenis.

24. Centro direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas per dvi darbo dienas, bet ne vėliau kaip iki pretenzijos (skundo) išnagrinėjimo termino pabaigos raštu informuoja paslaugos gavėją apie jo skundo nagrinėjimo rezultatus. Visais atvejais paslaugos gavėjui motyvuotai paaiškinama probleminė situacija, informuojama apie priimtus sprendimus, kurie atitiktų ne tik Centro, bet ir kliento lūkesčius, jei reikia atsiprašoma.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ IR PRETENZIJĄ (SKUNDĄ) PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) PASLAUGŲ GAVĖJUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

25. Atsakymas paslaugos gavėjui pateikiamas tuo pačiu kanalu, kuriuo buvo gauta pretenzija (skundas) jei paslaugos gavėjas nenurodė kitaip.
26. Į paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir siunčiami tik registruota pašto siunta, jeigu paslaugų gavėjas (jo atstovas) nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.
27. Atsakymas į paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas ar įteikiamas paslaugų gavėjui (jo atstovui), o kitas lieka Centre.
28. Atsakymas į paslaugų gavėjo (jo atstovo) prašymą ar skundą parengiamas atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, atsakant pagrįstomis išvadomis, profesionaliais paaiškinimais bei pasiūlymais.
29. Paslaugų gavėjas (jo atstovas), nesutinkantis su Centro atsakymu į jo prašymą ar skundą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas paslaugų gavėjui (jo atstovui) neišsiųstas, turi teisę kreiptis į skundus nagrinėjančias valstybės institucijas teisės aktų numatyta tvarka.
30. Paslaugos gavėjų pretenzijos (skundai) ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai ir pateiktas atsakymas paslaugos gavėjui saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo paslaugos gavėjui pateikimo dienos.

VI. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

31. Siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją apie Centro teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl Centro veiklos tobulinimo, asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai priimami šiais būdais:
- 31.1. raštu, pildant atsiliepimų formas (priedas Nr.2), esančias Centre ir struktūriniuose padaliniuose.
- 31.2. parašant elektroninį laišką ar paprastą laišką.
- 31.3. atsakant į anonimines apklausos dėl asmenų aptarnavimo anketos klausimus, kai tokia apklausa atliekama.
32. Centre ir struktūriniuose padaliniuose yra įrengtos klausimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutės, kad asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo atsiliepimus, pageidavimus ir siūlymus. Dėžučių turinys yra peržiūrimas reguliariai 1 kartą per mėnesį. Už dėžutės turinio peržiūrėjimą ir apibendrintos informacijos pateikimą Centro direktoriui atsakingas personalo ir raštvedybos specialistas.

33. Atsiliepimų formos, gautos raštu ir internetu yra registruojamos ir tvarkomos bei atsakymai į jas rengiami vadovaujantis šiuo aprašu.

34. Centras kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

34.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką;

34.2. ar asmenims ilgai tenka laukti priėmimo;

34.3. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių darbuotojų;

34.4. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

34.5. per kiek laiko asmuo sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

35. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus pavyzdžiui:

35.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

35.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

35.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Centrą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį Centro darbuotoją;

35.6. kiek per metus buvo atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančią institucijas skųsdami pateiktą atsakymą jų prašymą arba juos aptarnavusį Centro darbuotoją;

36. Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui Centre gerinti. Sprendimą dėl kokybės vertinimo būdo, vertinimo laikotarpio pasirinkimo priima Centro direktorius.

37. Asmenų aptarnavimo rezultatai kartą per metus yra skelbiami viešai Centro internetinėje svetainėje socialinespaslaugos.lt

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

31. Užpildytas pretenzijų (skundo) formas saugo vidaus veiklos audito komisijos pirmininkas.

32. Šios tvarkos pakeitimus inicijuoja Vidaus veiklos audito komisija.

33. Centro direktorius įsakymu tvirtina šios tvarkos pakeitimus.

34. Šios tvarkos dokumentai įrašams:

34.1. Pretenzijos (skundo) forma.

34.2. Asmenų atsiliepimų ir pasiūlymų dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės.

35. Aprašo nustatyta tvarka Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo užtikrina asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę. Asmenų apklausą organizuoja Įstaigos vadovo paskirtas darbuotojas.

ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJO (JO
 ATSTOVO) PRAŠYMŲ IR PRETENZIJŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO PROCEDŪROS
 APRAŠAS

VEIKSMŲ SEKA, ATSAKINGI VYKDYTOJAI, LAIKO REIKALAVIMAI, DOKUMENTAI
 ĮRAŠAMS.

Eil. Nr.	Veiksmų atlikimas	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminai	Dokumentai įrašams
1.	Pretenzijos (skundo) įforminimas ir registravimas:			
1.1.	Pretenzijų (skundų) pareikštų asmeniškai įforminimas	Struktūrinių padalinių socialiniai darbuotojai/ personalo specialistas	Kreipimosi metu	Pretenzijos (skundo) forma
1.2.	Registravimas	personalo specialistas	1 darbo diena	Gautų dokumentų registravimo žurnalas
2.	Pretenzijos (skundo) dalyko nagrinėjimas:			
2.1.	Pirminis pretenzijos (skundo) turinio išnagrinėjimas	Centro direktorius arba jo įgaliotas darbuotojas	2 darbo dienos	Pretenzijos (skundo) forma (rezoliucija)
2.2.	Pretenzijos (skundo) dalyko išnagrinėjimas	Centro Etikos komisija/ Vidaus veiklos audito komisija	Ne vėliau nei per 20 darbo dienų	Komisijos ataskaita
3.	Etikos komisijos/ Vidaus veiklos audito komisijos ataskaitos įvertinimas ir sprendimų priėmimas			
3.1.	Etikos komisijos/ vidaus veiklos audito komisijos ataskaitos įvertinimas, sprendimų dėl neatitikčių, nepageidaujamų įvykių ar žalos, korekcinių ir/ar prevencinių veiksmų priėmimas	Centro direktorius arba jo įgaliotas darbuotojas	Per 2 darbo dienas, bet ne vėliau kaip iki pretenzijos (skundo) nagrinėjimo termino pabaigos	Ataskaita (rezoliucijos), jei reikia įsakymas
3.2.	Rašto klientui ar jo atstovui paruošimas ir išsiuntimas	Centro direktorius arba jo įgaliotas darbuotojas; Personalo specialistas	Per 2 darbo dienas, bet ne vėliau kaip iki pretenzijos (skundo) nagrinėjimo termino pabaigos	Raštas

