

JASIULIŠKIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMUOSE GAUTŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo taisyklės reglamentuoja Jasiuliškių socialinės globos namuose (toliau – globos namai) gautų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
2. Už šių taisyklių įgyvendinimą atsako globos namų direktorius.
3. Prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo taisyklės skelbiamos įstaigos internetinėje svetainėje.

II. ASMENŲ KREIPIMASIS SU PRAŠYMU, SKUNDU, PRANEŠIMU

4. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į globos namus, raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į globos namus, atsiuntus paštu ar per jam atstovaujantį asmenį, kurio įgaliojimai įforminti įstatymų nustatyta tvarka) ir elektroniniu būdu globos namų elektroninio pašto adresu.
5. Registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai, skundai, pranešimai, kurie tvarkingai ir įskaitomai išdėstyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono abonentas, kuriuo galima susisiekti su pareiškėju.
6. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami prašymui raštu.
7. Elektroniniu būdu pateikti prašymai, skundai, pranešimai turi būti pateikti taip, kad globos namai galėtų atpažinti elektroninio dokumento formatą, atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis įstaigos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis, atpažinti prašymo turinį, identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.
8. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai, skundai, pranešimai per 3 darbo dienas nuo jų gavimo grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti. Globos namai pasilieka prašymų, skundų, pranešimų kopijas.
9. Prašymai, skundai, pranešimai, kurie yra asmens nepasirašyti, nenurodyti jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti, nenagrinėjami, jeigu globos namų direktorius arba jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.
10. Prašymai, skundai, pranešimai, pateikti elektroniniu būdu, kai negalima atpažinti elektroninio dokumento formato, atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis globos namų naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis, atpažinti prašymo turinio, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.
11. Prašymai, skundai, pranešimai, pateikti elektroniniu būdu, kai negalima identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį, nenagrinėjami, jeigu globos namų direktorius arba jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.
12. Nagrinėjami tik tokie žodiniai prašymai, skundai, pranešimai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar globos namų interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

13. Rašytiniai prašymai, skundai, pranešimai registruojami jų gavimo dieną atitinkamame globos namų dokumentų registre/ žurnale.

14. Užregistruoti prašymai, skundai, pranešimai pateikiami globos namų direktoriui. Globos namų direktorius, susipažinęs su prašymų, skundų, pranešimų turiniu, paskiria juos nagrinėjantį globos namų darbuotoją, nuroydamas nagrinėjimo terminą.

15. Prašymai, skundai, pranešimai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais teisės normose įtvirtintais principais.

16. Prašymai, skundai, pranešimai turi būti išnagrinėti kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 kalendorinių dienų nuo jų gavimo datos.

17. Jeigu prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų, globos namų direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo termino pabaigos, įstaiga išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nuroydamą prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

18. Prašymai, skundai, pranešimai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į globos namus tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą ir nėra įtikinamų argumentų, kad globos namų sprendimas dėl ankstesnio prašymo, skundo, pranešimo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo, skundo, pranešimo gavimo datos pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).

19. Prašymas, skundas, pranešimas laikomas išnagrinėtu, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

IV. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ ĮFORMINIMAS

20. Išnagrinėjęs prašymą, skundą, pranešimą, darbuotojas, atsakingas už prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimą, parengia atsakymo pareiškėjui projektą ir su visa nagrinėjimo medžiaga pateikia globos namų direktoriui.

21. Pareiškėjui turi būti atsakyta į visus jo prašyme, skunde, pareiškime pateiktus klausimus nepriklausomai nuo to, ar šie klausimai buvo išspręsti teigiamai ar neigiamai. Atsakyme apie nepatenkintą prašymą, skundą, pranešimą turi būti nurodyti nepatenkinimo motyvai.

22. Į asmenų prašymus, skundus, pranešimus atsakoma valstybine kalba. Pareiškėjui motyvuotus atsakymus pasirašo globos namų direktorius.

23. Pasirašytas atsakymas registruojamas registracijos registre/žurnale. Atsakymo originalas kartu su pridedamų dokumentų nuorašais pareiškėjui pateikiamas asmeniškai arba išsiunčiamas paštu.
