

PATVIRTINTA

Šėtos socialinio ir ugdymo centro direktoriaus  
2019 m. gruodžio 18 d. įsak. Nr. V-73

**ŠĖTOS SOCIALINIO IR UGDYMO CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ  
SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ PATEIKIMO IR  
NAGRINĖJIMO TVARKA**

1. Gyventojui, jo artimiesiems ar atstovams suteikiama teisė išsakyti savo nuomonę, aptarti iškilusias problemas, pateikti nusiskundimus dėl įstaigos veiklos, liečiančios tiek personalo, tiek administracijos elgesį bei bendravimą su gyventoju, tiek pačią slaugos ir globos kokybę.
  2. Gyventojas gali išsakyti savo nuomonę ar kritines pastabas dėl problemų, iškilusių teikiant socialinę globą, į kurias socialinės globos įstaiga operatyviai ir konstruktyviai reaguoja.
  3. Gyventojas yra išklausomas, vertinama jo nuomonė, gyvenimiška patirtis, siekiama asmens ir personalo tarpusavio supratimo. Gyventojas pagal savo gebėjimus ir galimybes turi teisę išsakyti savo pageidavimus dėl socialinės globos namuose dirbančio personalo atliekamų funkcijų, elgesio, dėl gyventojų kambario kaimyno pasirinkimo ir kita.
  4. Siekiant išvengti nesusipratimų tarp įstaigos ir gyventojų, taip pat skundų kitoms institucijoms, įstaiga skatina gyventojus teikti pasiūlymus, kaip gerinti esamą situaciją (vykdomos anoniminės apklausos).
  5. Į pateiktas pastabas ar skundus operatyviai reaguojama administracijos ir jeigu reikia, šaukiami Gyventojų Tarybos posėdžiai, siekiant problemą išspręsti pačioje įstaigoje.
  6. Personalas geranoriškai reaguos į keliamas problemas, išreikštą nepasitikėjimą, Gyventojų Tarybos posėdžio nutarimą ir sieks kuo operatyviau išspręsti iškilusius nesklandumus.
- 7. Skundo ar prašymo pateikimas:**
- Prašymus ir skundus galima pateikti raštu socialinio centro socialiniam darbuotojui, administracijai ar socialinio centro Gyventojų Tarybos atstovui iš gyventojų. Į skundus, prašymus ar pranešimus, pateiktus žodžiu reaguojama iš karto ir jai yra galimybės tuoj pat išnagrinėjama ir pateikiamas atsakymas. Raštu pateikti skundai, prašymai ar pranešimai išnagrinėjami per 3 darbo dienas, jei reikalingas atitinkamų instancijų išaiškinimas, tai gali užtrukti ir iki 20 darbo dienų. Asmuo, pateikęs skundą, prašymą ar pranešimą, informuojamas apie susidariusią situaciją. Atsakoma į visus raštu pateiktus skundus ar pranešimus.
8. Prašymus ar skundus socialinis darbuotojas registruoja „Skundų ir prašymų registracijos knygoje“.
  9. Skundą ar prašymą svarstant dalyvauja administracija, socialinio centro Gyventojų Tarybos nariai ir skundo ar prašymo pateikėjas, jeigu jis to pageidauja.
  10. Pasibaigus skundo tyrimui, gyventojas ar jo atstovas yra supažindinamas su skundo ar prašymo tyrimo rezultatais.
  11. Skundai, prašymai, sprendimai saugomi gyventojų bylose ir socialinio centro Gyventojų Tarybos dokumentuose.
  12. Anoniminius pranešimus ar skundus nagrinėja centro administracija.
  13. Išnagrinėtas anoniminis skundas ar pranešimas aptariamas gyventojų ir darbuotojų susirinkimo metu.
-