

## KAUNO KARTŲ NAMŲ SKUNDŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kauno kartų namuose skundų valdymo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja skundų nagrinėjimą Kauno kartų namuose (toliau – Įstaiga). Aprašo nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų (paslaugų gavėjų ir/ar kitų suinteresuotų šalių) kreipimaisi į Įstaigą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir teikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Įstaigą.

2. Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **atsakymas** – atsižvelgiant į skundo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Įstaigos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;

2.2. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Įstaigą, kuriame nurodoma, kad pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ar pranešama apie kito asmens pažeistas teisės ir teisėtus interesus ir prašoma juos apginti;

2.3. **skundo nagrinėjimas** – darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui;

2.4. **pareiškėjas** – asmuo ar jį atstovaujantis asmuo (artimasis, darbuotojas), pateikęs Įstaigai skundą šio tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

2.5. kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

### II. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS ĮSTAIGOJE

3. Asmenų skundai gali būti pateikiami Įstaigai šio tvarkos aprašo nustatytais būdais ir tvarka.

4. Asmenų skundai gali būti pateikti tik raštu šiais būdais:

4.1. asmeniui atvykus į Įstaigą;

4.2. išsiuntus paštu ar per kurjerių tarnybą;

4.3. pateikus elektroniniu paštu [info@kartunamai.lt](mailto:info@kartunamai.lt) ar [pranesk@kartunamai.lt](mailto:pranesk@kartunamai.lt)

5. Asmenų skundai turi atitikti bendruosius oficialaus dokumento reikalavimus: būti parašyti valstybine (lietuvių) kalba, parašyti įskaitomai, asmens (ar jo įgalioto asmens) pasirašyti, nurodžius vardą, pavardę, gyvenamąją vietą arba juridinio asmens pavadinimą, kodą, buveinės adresą bei kontaktinius duomenis (tel. nr. ir (ar) el. pašto adresą) ryšiui palaikyti.

6. Asmens skundas, kurį asmuo ketina pateikti atvykęs į Įstaigą, priimamas Įstaigos administracijoje. Asmenys Įstaigos administracijoje aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 16.30 val., penktadieniais – nuo 7.30 val. iki 15.15 val. (pietų pertrauka 12.30–13.15 val.).

7. Asmenų skunduose, pateiktuose elektroninėmis ryšio priemonėmis, turi būti aiškiai identifikuotas elektroninį pranešimą pateikęs asmuo.

8. Asmenys, norintys palikti anoniminį skundą, prašymą ar pranešimą, gali jį įrašyti į pageidavimų ir pasiūlymų knygą, kuri saugoma pas Įstaigos budintį personalą. Atsakymai į anoniminius skundus, prašymus ar pranešimus neteikiami, Įstaiga įvertinusi skundo pagrįstumą, pasilieka teisę atsižvelgti arba neatsižvelgti į pageidavimų ir pasiūlymų knygoje įrašytas pastabas.

9. Asmenys su nusiskundimais ar prašymais gali kreiptis žodžiu į Įstaigos darbuotoją. Tuo atveju, kai nėra galimybės išspręsti asmens prašymo nedelsiant arba jis susijęs su kitų asmenų teisėtais interesais, darbuotojas turi pasiūlyti asmeniui pateikti skundą raštu šio Aprašo nustatyta tvarka.

10. Įstaigos darbuotojai gali išklausti asmenų skundus žodžiu ar telefonu. Šiuo atveju asmeniui turi būti išaiškinta skundų pateikimo tvarka, numatyta šiame tvarkos apraše.

11. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

### **III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

12. Įstaigos administracijos darbuotojas, priimdamas gautus asmenų skundus registruoti, patikrina, ar jie atitinka šio tvarkos aprašo numatytus reikalavimus. Jei skundas neatitinka šio tvarkos aprašo reikalavimų, tai jis direktoriaus sprendimu paliekamas nenagrinėtas ir grąžinamas jį pateikusiam asmeniui nurodant esamus dokumento trūkumus.

13. Skundai registruojami „Gautų dokumentų registre“. Ant skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma jų gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, pateikto dokumento su registracijos numeriu kopija, pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

14. Gauti skundai nenagrinėjami:

14.1. jeigu įstaiga nėra įgaliota spręsti skunde išdėstytų klausimų. Šiuo atveju Įstaiga ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo įregistravimo dienos išsiunčia pareiškėjui atsakymą, kuriame nurodo instituciją, kuri kompetentinga spręsti skunde išdėstytus klausimus;

14.2. jeigu tas pats asmuo kreipiasi į įstaigą tuo pačiu klausimu, dėl kurio Įstaiga jau yra priėmusi sprendimą ir pateikusi atsakymą, ir pakartotiniame skunde nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios skundo pagrindą, arba nėra pateikiami nauji ar papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Šiuo atveju Įstaiga per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos praneša asmeniui raštu, kodėl jo skundas paliekamas nenagrinėtas;

14.3. jeigu skundas pateiktas nesilaikant šiame tvarkos apraše nustatytų reikalavimų (anoniminis skundas), išskyrus tokius atvejus, kai jame yra išvelgiama galima grėsmė asmenų saugumui, sveikatai ir gyvybei, viešajam saugumui ir valstybės interesams. Tokiu atveju sprendimą dėl anoniminių skundų nagrinėjimo būtinybės priima Įstaigos direktorius.

15. Priimti ir užregistruoti skundai direktoriaus nurodymu perduodami nagrinėti Įstaigos darbuotojams, kurie turi įgaliojimus ir kompetenciją spręsti skunde nurodytus klausimus.

16. Darbuotojai, nagrinėdami asmenų skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, tarnybinio bendradarbiavimo bei procedūrų efektyvumo principais.

17. Asmenų skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Įstaigoje dienos.

18. Atsižvelgiant į nagrinėjamų klausimų sudėtingumą, Įstaigos direktoriaus sprendimu nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų.

19. Apie sprendimą pratęsti skundo nagrinėjimo terminą asmuo informuojamas raštu, nurodant skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis bei nagrinėjimo termino pratęsimo trukmę. Pranešimas apie sprendimą pratęsti skundo nagrinėjimą pateikiamas asmeniui skunde nurodytu gavimo būdu, jeigu pareiškėjas nebuvo nurodęs kito informavimo būdo.

20. Kai asmens skunde yra pateikti kompleksiniai klausimai, priskirti Įstaigos reguliavimo sričiai, tai direktoriaus sprendimu gali būti sudaroma Darbuotojų komisija skunde nurodytiems klausimams nagrinėti.

21. Skundo, adresuoto keliems darbuotojams, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kiti darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jų gavimo datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

22. Jei asmuo, kuriam buvo grąžintas pateiktas skundas dėl trūkumų pašalinimo, jį patikslina ar / ir pašalina nustatytus trūkumus, tai skundo išnagrinėjimo terminas nustatomas nuo patikslinto skundo gavimo dienos.

23. Nagrinėjant asmens skundus, turi būti užtikrinta asmens ypatingų duomenų ar konfidencialumo apsauga teisės aktų nustatyta tvarka.

#### **IV. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS, PRAŠYMUS IR PRANEŠIMUS RENGIMO IR SIUNTIMO TVARKA**

24. Asmens skundai turi būti išnagrinėti ir į juos atsakyta raštu per šio tvarkos aprašo 17–18 punktuose nustatytą terminą.

25. Atsakymai į išnagrinėtą skundą parengiami atsižvelgiant į pateiktų skundų, prašymų ar pranešimų turinį:

25.1. į skundą apie asmens teisių pažeidimą atsakoma, nurodant pateiktų faktų ir aplinkybių įvertinimą vadovaujantis galiojančiais teisės aktais bei taikomos teisinės pasekmės;

25.2. į skundą, kuriame prašoma pateikti turimą informaciją atsakoma, pateikiant prašomą informaciją, atsižvelgiant į įstatymuose numatytą subjektų teisę gauti tokią informaciją arba nurodomos atsisakymo tokią informaciją suteikti priežastys;

25.3. į skundą, kuriame išdėstoma asmens nuomonė apie Įstaigos veiklą ar pasiūlymas dėl jos pagerinimo ar trūkumų pašalinimo, ar į kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

26. Į asmens skundą yra atsakoma raštu valstybine kalba. Atsakymas yra pateikiamas asmeniui tokiu pat būdu, koku buvo pateiktas skundas, jeigu asmuo jame nenurodė pageidavimo gauti atsakymą kitu būdu. Atsakymas į skundą gali būti rašomas ne valstybine kalba, kai vadovaujantis tarptautinės teisės normomis toks atsakymas turi būti pateiktas užsienio valstybės institucijai ar tarptautinei organizacijai.

27. Atsakymas į skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių originalas (pirmas egzempliorius) pateikiamas asmeniui, o kitas atsakymo egzempliorius (kopija) lieka saugoti Įstaigoje.

## **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

25. Įstaigos darbuotojai, pažeidę šio tvarkos aprašo nuostatas, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

26. Asmuo, nesutinkantis su Įstaigos atsakymu į jo skundą arba, kai per šiame tvarkos apraše nustatytą skundo nagrinėjimo terminą pareiškėjui nebuvo pateiktas atsakymas, turi teisę paduoti skundą į Kauno m. savivaldybės Socialinių paslaugų skyrių.

---