

PATVIRTINTA  
Lazdijų rajono savivaldybės  
socialinės globos centro „Židinys“  
direktoriaus įsakymu  
2023-02- Nr. ŽIDV3-

**LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINĖS GLOBOS CENTRO  
„ŽIDINYS“ PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUTŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ  
NAGRINĖJIMO TVARKA**

1. Tvarka reglamentuoja gautų prašymų, pasiūlymų ir skundų registravimo, nagrinėjimo ir atsakymo į prašymą, pasiūlymą ar skundą, tvarką.
2. Paslaugų gavėjui yra suteikiama teisė išsakyti savo nuomonę, aptarti problemas, nusiskundimus dėl įstaigos veiklos, apimančios personalo, administracijos elgesį bei bendravimą su juo, paslaugų teikimą bei vertinimą, veiklas, išvykas, šventes.
3. Paslaugų gavėjas yra išklausomas, vertinama jo nuomonė, siekiama asmens ir personalo tarpusavio supratimo.
4. Siekiant išvengti nesusipratimų tarp įstaigos ir paslaugų gavėjų, taip pat skundų kitoms institucijoms, įstaiga skatina teikti prašymus, pasiūlymus ir skundus.
5. Į pateiktus skundus reaguojama operatyviai ir jeigu reikia šaukiami Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židinys“ (toliau – SGC „Židinys“) susirinkimai, siekiant kuo greičiau išspręsti iškilusią problemą.

**Gautų prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimas ir nagrinėjimas:**

6. Prašymus, pasiūlymus ir skundus galima pateikti tiek raštu „Skundų, pasiūlymų, atsiliepimų ir prašymų knygoje“, tiek žodžiu socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams, vadovui ir/ar tiesiogiai susirinkimo metu.
7. Raštu pateiktas prašymas, pasiūlymas ar skundas turi būti įskaitomi ir pasirašyti pareiškėjo, jeigu tai nėra anoniminis prašymas, pasiūlymas ar skundas.
8. Kartą per savaitę socialinis darbuotojas tikrina pageidavimų ir pasiūlymų knygą.

9. Socialinis darbuotojas prašymus, pasiūlymus ir skundus registruoja „Skundų, prašymų pasiūlymų registracijos žurnale“.
10. Prašymus, pasiūlymus ir skundus bendrai nagrinėja socialinis darbuotojas, kiti socialines paslaugas teikiantys darbuotojai bei administracija.
11. Paslaugų gavėjų prašymai, pasiūlymai ir skundai pateikti raštu, turi būti išnagrinėti ne vėliau nei per 10 darbo dienų. Sprendimas įrašomas toje pačioje „Skundų, pasiūlymų, atsiliepimų ir prašymų knygoje“ ir kalbama individualiai, bei grupinio susirinkimo metu.
12. Jei prašymas, pasiūlymas ar skundas pateikiamas žodžiu, sprendimas priimamas iš karto, jeigu prašymas, pasiūlymas ar skundas yra sudėtingas ir atsakymo pateikti iš karto negalima – susitariamas kitas konkretus laikas sprendimui pateikti.
13. Paslaugų gavėjas turi teisę pateikti prašymus, pasiūlymus ir skundus Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židinys“ administracijai ir kitoms institucijoms.
14. Paslaugų gavėjai su prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarka supažindinami žodžiu.