PATVIRTINTA
VšĮ „Arčiau Tavęs“ 2025-12-22
direktoriaus įsakymu Nr. Į-25-34

VŠĮ „ARČIAU TAVĘS“

SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ IR PASIŪLYMŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS IR SĄVOKOS

1. VšĮ „Arčiau Tavęs“ skundų, prašymų, pranešimų ir pasiūlymų valdymo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato paslaugų gavėjų (vaikų, šeimų ir jų atstovų pagal įstatymą) bei kitų suinteresuotų asmenų skundų, prašymų, pranešimų ir pasiūlymų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo tvarką bei sprendimų apskundimo galimybes.

2. Nagrinėjant asmenų kreipimusis, vadovaujamasi Lietuvos Respublikos teisės aktais, įstaigos asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančiais dokumentais ir šiuo Tvarkos aprašu. Jeigu atskirų klausimų sprendimą reglamentuoja specialiosios teisės normos, taikomi atitinkami jų reikalavimai.

3. Įstaiga siekia, kad kiekvienas besikreipiantis asmuo būtų išklausytas, jo pateikta informacija įvertinta nešališkai, o priimami sprendimai būtų pagrįsti. Nagrinėjant kreipimusis, atsižvelgiama į vaiko interesų viršenybę, žmogaus orumo ir teisių apsaugą, konfidencialumą, objektyvumą bei operatyvumą.

4. Asmuo turi teisę iki sprendimo dėl jo skundo ar prašymo priėmimo atsiimti pateiktą kreipimąsi, išskyrus atvejus, kai tolesnį aplinkybių vertinimą ar veiksmų atlikimą numato teisės aktai arba būtina užtikrinti vaiko ar kito asmens saugumą.

5. Už šiame Tvarkos apraše nustatyto kreipimųsi nagrinėjimo proceso organizavimą ir jo laikymosi priežiūrą atsako įstaigos vadovas arba jo paskirtas atsakingas darbuotojas.

6. Pagrindinės sąvokos:

Paslaugų gavėjas – vaikas, šeima, jų atstovai pagal įstatymą (tėvai, globėjai) arba kiti asmenys, gaunantys Įstaigos teikiamas paslaugas (vaikų dienos socialinės priežiūros, socialinės priežiūros šeimoms namuose, psichosocialines paslaugas: psichologo, dailės terapijos).

Skundas – asmens kreipimasis į Įstaigą nurodant, kad yra pažeistos jo, jo vaiko ar atstovaujamos šeimos teisės ar teisėti interesai, susiję su paslaugų teikimu, saugumu ar darbuotojų veiksmais.

Prašymas – asmens kreipimasis dėl paslaugų teikimo sąlygų keitimo, papildomų paslaugų (psichologo, dailės terapijos) skyrimo ar kitų veiksmų atlikimo.

Pranešimas – kreipimasis, kuriuo informuojama apie tam tikrą situaciją, faktus ar aplinkybes, susijusias su paslaugų teikimu ar Įstaigos veikla.

Pasiūlymas / atsiliepimas – asmens (suaugusiojo ar vaiko) nuomonė, pagyrimas, pastebėjimas ar idėja dėl teikiamų paslaugų kokybės, užsiėmimų, aplinkos ar veiklos gerinimo.

II. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ IR PASIŪLYMŲ PATEIKIMO BŪDAI IR SĄLYGOS

7. Skundai, prašymai, pranešimai ir pasiūlymai Įstaigai gali būti pateikiami žodžiu arba raštu.

7.1. Žodžiu:

7.1.1. Atvykus į Įstaigos patalpas adresu Jonavos g. 14, Kaunas, Įstaigos darbo metu ir kreipiantis į paslaugą teikiantį specialistą, Įstaigos vadovą arba jo įgaliotą darbuotoją.

7.1.2. Telefonu, skambinant Įstaigos viešai skelbiamu kontaktiniu telefono numeriu Įstaigos darbo metu. Jeigu kreipimosi nagrinėjimui būtina nustatyti asmens tapatybę ar gauti papildomus dokumentus, asmeniui pasiūloma kreipimąsi pateikti kitu būdu.

7.2. Raštu:

7.2.1. Įteikiant rašytinį kreipimąsi Įstaigos darbuotojui arba paliekant jį Įstaigos patalpose, adresu Jonavos g. 14, Kaunas, esančioje pasiūlymų ir skundų dėžutėje.

7.2.2. Elektroniniu paštu, siunčiant laišką Įstaigos viešai skelbiamu elektroninio pašto adresu.

7.2.3. Paštu, siunčiant adresu Jonavos g. 14, 44269 Kaunas.

8. Pasiūlymų ir skundų dėžutės naudojimo taisyklės:

8.1. Dėžutėje galima palikti pasirašytus arba anoniminius skundus, pranešimus ir pasiūlymus, susijusius su Įstaigos veikla bei teikiamomis paslaugomis.

8.2. Anoniminiai kreipimaisi vertinami pagal juose pateiktos informacijos turinį. Kadangi anoniminį kreipimąsi pateikusio asmens tapatybė ir kontaktiniai duomenys nėra žinomi, individualaus atsakymo jam pateikti nėra galimybės.

8.3. Dėžutėje paliktus kreipimusis periodiškai peržiūri Įstaigos vadovas arba jo paskirtas darbuotojas. Įvertinus gautą informaciją, prireikus imamasi veiksmų Įstaigos veiklai ir teikiamų paslaugų kokybei gerinti.

9. Reikalavimai raštu pateiktam kreipimuisi:

9.1. Kreipimasis paprastai teikiamas valstybine kalba. Esant poreikiui, atsižvelgiant į asmens galimybes ir darbuotojų gebėjimą suprasti kitą kalbą, gali būti priimamas ir kita kalba pateiktas kreipimasis.

9.2. Raštu pateiktas kreipimasis turi būti įskaitomas. Siekiant pateikti atsakymą, jame nurodomas asmens vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys, jeigu asmuo pageidauja gauti individualų atsakymą. Pasirašymas ir kiti tapatybės patvirtinimo reikalavimai taikomi atsižvelgiant į kreipimosi pobūdį ir teisės aktų reikalavimus.

9.3. Į pasiūlymų ir skundų dėžutę gali būti įmetami ir anoniminiai kreipimaisi.

10. Jeigu kreipimąsi teikiančio asmens elgesys kelia grėsmę darbuotojų ar kitų asmenų saugumui arba yra pagrįstų požymių, kad gali būti daroma nusikalstama veika ar administracinis nusižengimas, Įstaigos darbuotojas imasi būtinų saugumo priemonių ir nedelsdamas informuoja Įstaigos vadovą. Prireikus apie situaciją informuojamos kompetentingos teisėsaugos institucijos.

III. SKUNDŲ PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ IR PASIŪLYMŲ REGISTRAVIMAS

11. Gauti skundai, prašymai, pranešimai ir nagrinėtini pasiūlymai registruojami Skundų, prašymų, pranešimų ir pasiūlymų registracijos žurnale (1 priedas) ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo jų gavimo arba pasiūlymų ir skundų dėžutės patikrinimo dienos. Registruojant iš dėžutės paimtus kreipimusis, skiltyje „Kreipimosi būdas“ nurodoma „Išimta iš dėžutės“.

12. Ant raštu pateikto kreipimosi nurodoma jo gavimo data ir registracijos numeris. Asmeniui pageidaujant, jam pateikiama dokumento kopija su gavimo žyma. Gautas vokas saugomas kartu su kreipimusi, kai jame esanti informacija reikšminga nustatant siuntėjo adresą ar dokumento išsiuntimo datą.

13. Ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos pareiškėjas informuojamas apie skundo gavimą ir registravimą bei tai, kad skundas bus nagrinėjamas šioje Tvarkoje nustatyta tvarka. Jei skundas anoniminis arba nėra nurodyta kontaktinių duomenų, individualus patvirtinimas neteikiamas.

14. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą galima atsakyti iš karto, nepažeidžiant asmens ir Įstaigos teisėtų interesų, toks prašymas gali būti neregistruojamas. Jeigu į prašymą iš karto atsakyti

negalima arba būtina išsamiau įvertinti nurodytas aplinkybes, asmeniui siūloma prašymą pateikti raštu arba darbuotojui užfiksuoti jo turinį.

15. Kreipimasis gali būti nenagrinėjamas arba jo nagrinėjimas gali būti nutraukiamas, jeigu:

15.1. nėra pakankamai duomenų kreipimesi nurodytoms aplinkybėms suprasti ar įvertinti ir jų neįmanoma patikslinti;

15.2. kreipimesi nurodyti akivaizdžiai tikrovės neatitinkantys faktai arba pateikta informacija yra tokia nekonkreti, kad neįmanoma nustatyti nagrinėjimo dalyko;

15.3. dėl to paties klausimo Įstaiga jau yra pateikusi atsakymą, o pakartotiniame kreipimesi nenurodoma naujų aplinkybių ar nepateikiama naujų duomenų;

15.4. nuo nurodytų aplinkybių atsiradimo ar paaiškėjimo praėjo ilgas laikas ir dėl to objektyviai neįmanoma tinkamai įvertinti situacijos, išskyrus atvejus, kai būtina reaguoti siekiant apsaugoti asmens teises, saugumą ar sveikatą;

15.5. kreipimesi vartojami įžeidžiantys, grasinantys ar kitokio pobūdžio netinkami pasisakymai, dėl kurių neįmanoma konstruktyviai nagrinėti kreipimosi. Jeigu kreipimesi kartu pateikiama informacija apie galimus pažeidimus ar grėsmes, ši informacija įvertinama pagal jos turinį;

15.6. kreipimasis nepriskirtinas Įstaigos veiklos sričiai. Tokiu atveju, esant galimybei, asmeniui paaiškinama, į kokią instituciją ar įstaigą jis galėtų kreiptis.

16. Jeigu iš pasiūlymų ir skundų dėžutės ar kitu būdu gaunama informacija, įskaitant anoniminius pranešimus, apie galimus vaiko teisių pažeidimus, smurtą šeimoje, grėsmę Įstaigos patalpose ar kitus pavojus asmens saugumui ir sveikatai, ji įvertinama nedelsiant, o prireikus imamasi neatidėliotinų veiksmų. Apie galimus vaiko teisių pažeidimus, smurtą ar kitas grėsmes kompetentingoms institucijoms pranešama teisės aktų nustatyta tvarka. Esant tiesioginei grėsmei asmens gyvybei ar sveikatai, nedelsiant kreipiamasi į skubiosios pagalbos tarnybas.

IV. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMAS

17. Skundus, prašymus, pranešimus ir pasiūlymus nagrinėja Įstaigos vadovas arba jo paskirtas atsakingas darbuotojas. Kai kreipimasis yra sudėtingas, kyla interesų konfliktas arba būtina išsamiau įvertinti galimus pažeidimus, Įstaigos vadovo įsakymu gali būti sudaroma ne mažiau kaip 3 asmenų skundų nagrinėjimo komisija.

18. Jeigu skundas pateiktas dėl darbuotojo, kuris dalyvauja jį nagrinėjant arba tiesiogiai teikia paslaugas pareiškėjui, užtikrinama, kad šis darbuotojas nedalyvautų priimant sprendimą dėl skundo. Prireikus iš darbuotojo gali būti paprašyta rašytinio paaiškinimo. Jeigu skundas pateiktas dėl Įstaigos vadovo, jo nagrinėjimą organizuoja nešališkas, tam įgaliotas asmuo.

19. Pasiūlymai ir atsiliepimai išnagrinėjami per 10 darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Pranešimai įvertinami pagal jų turinį ir pobūdį, o apie galimas grėsmes asmens saugumui ir sveikatai reaguojama nedelsiant.

20. Skundai ir prašymai išnagrinėjami kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos, jeigu teisės aktai nenustato kitokių terminų.

21. Kai dėl objektyvių priežasčių kreipimosi neįmanoma išnagrinėti per nustatytą terminą, Įstaigos vadovo sprendimu nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, jeigu tai neprieštarauja taikomiems teisės aktams. Apie termino pratęsimą ir jo priežastis pareiškėjas informuojamas raštu, jeigu žinomi jo kontaktiniai duomenys.

22. Nagrinėjant kreipimąsi, vertinami pateikti dokumentai ir nurodytos aplinkybės. Prireikus prašoma papildomos informacijos ar rašytinių paaiškinimų iš Įstaigos darbuotojų, atliekama su situacija susijusių dokumentų ir aplinkybių analizė, pasitelkiami atitinkamų sričių specialistai.

V. SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS IR ATSAKYMŲ TEIKIMAS

23. Išnagrinėjus skundą, prašymą ar kitą kreipimąsi, priimamas motyvuotas sprendimas. Pareiškėjui pateikiamas atsakymas, kuriame aiškiai išdėstomi nagrinėjimo rezultatai, Įstaigos pozicija, sprendimą pagrindžiančios aplinkybės ir, kai aktualu, taikytos teisės aktų nuostatos. Atsižvelgiant į kreipimosi turinį, asmeniui pateikiama prašoma informacija ar dokumentai, jeigu jų pateikimas neprieštarauja teisės aktų reikalavimams. Sprendimas derinamas su atsakingais darbuotojais, o prireikus – su Įstaigos vadovu.

24. Atsakymą pareiškėjui pagal savo kompetenciją pateikia skundą, prašymą, pranešimą ar pasiūlymą nagrinėjęs darbuotojas arba Įstaigos vadovas. Prireikus atsakymas suderinamas su Įstaigos vadovu. Atsakymas pateikiamas raštu arba elektroniniu paštu, atsižvelgiant į kreipimosi pobūdį ir turimus pareiškėjo kontaktinius duomenis. Atsakymo kopija ir su nagrinėjimu susiję dokumentai saugomi Įstaigoje teisės aktų nustatyta tvarka.

25. Jeigu anoniminis pasiūlymas ar skundas susijęs su bendrais Įstaigos veiklos ar paslaugų kokybės gerinimo klausimais, apie priimtus sprendimus ar įgyvendintus pokyčius, neatskleidžiant asmens duomenų ir konfidencialios informacijos, gali būti informuojami paslaugų gavėjai ar jų atstovai susirinkimų metu arba skelbiant informaciją Įstaigos patalpose.

26. Skundai, prašymai, pranešimai, jų nagrinėjimo dokumentai ir atsakymų kopijos saugomi pagal Įstaigos dokumentacijos planą ir galiojančius dokumentų saugojimo reikalavimus.

VI. SPRENDIMŲ APSKUNDIMAS IR PAKARTOTINIAI KREIPIMAISI

27. Pakartotinis kreipimasis dėl to paties klausimo gali būti nenagrinėjamas, jeigu Įstaiga jau yra pateikusi atsakymą ir jame nenurodoma naujų aplinkybių ar nepateikiama naujų duomenų. Apie sprendimą pakartotinio kreipimosi nenagrinėti asmuo informuojamas raštu, jeigu žinomi jo kontaktiniai duomenys. Ši nuostata netaikoma, kai gauta informacija sudaro pagrindą įtarti galimą

vaiko teisių pažeidimą, grėsmę asmens saugumui ar kitas aplinkybes, dėl kurių būtina imtis veiksmų.

28. Asmuo, nesutinkantis su Įstaigos priimtu sprendimu, turi teisę jį apskųsti teisės aktų nustatyta tvarka.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Tvarkos aprašas prireikus peržiūrimas ir atnaujinamas, atsižvelgiant į teisės aktų pakeitimus ir Įstaigos veiklos poreikius.

30. Už Tvarkos aprašo įgyvendinimą atsako Įstaigos vadovas ir jo paskirti darbuotojai.

Všį Arčiau Tavęs

FORMA PATVIRTINTA
VšĮ „Arčiau Tavęs“ direktoriaus įsakymu Nr. Į-25-34
Dėl Skundų, prašymų, pranešimų ir pasiūlymų valdymo tvarkos aprašo patvirtinimo
1 priedas

1 PRIEDAS

SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ IR PASIŪLYMŲ REGISTRAVIMO ŽURNALAS

Reg. Nr.	**Gavimo data**	**Pareiškėjo vardas, pavardė (arba „Anonimiškai“)**	**Kreipimosi tipas (Skundas / Prašymas / Siūlymas/ Atsiliepimas)**	**Kreipimosi būdas *(Žodžiu, El. paštu, Paštu, Išimta iš dėžutės***	**Trumpas turinio aprašymas (Ko prašoma / Kuo skundžiamasi)**	**Atsakingas darbuotojas**	**Atsakymo / Sprendimo data**	**Priimtas sprendimas / Atlikti veiksmai**