

DŪKŠTO GLOBOS NAMŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Tvarka reglamentuoja skundų, prašymų ir pasiūlymų registravimo, nagrinėjimo ir atsakymo į skundą, prašymą ir pasiūlymą, tvarką.
2. Tvarka skirta užtikrinti, kad skundai, prašymai ar pasiūlymai būtų registruojami, analizuojami, tiriamos priežastys, laiku pateikiamas atsakymas.
3. Skundai gali būti pateikiami tiesiogiai: raštu, atsiųsti elektroniniu paštu ir žodžiu arba anonimiškai, naudojantis „Skundai, prašymai, pasiūlymai“ dėžute. Raktą nuo šios dėžutės turi bendrosios praktikos slaugytoja. Ne anonimiški, raštiški skundai, prašymai ir pasiūlymai, tiesiogiai yra įteikiami vyriausiai socialinei darbuotojai ar socialinei darbuotojai arba siunčiami el. pašto adresu: info@dukstogn.lt
4. Informaciją iš „Skundai, prašymai, pasiūlymai“ dėžutės išima bendrosios praktikos slaugytoja, kiekvieną savaitės pirmadienį.
5. Gautą anoniminę informaciją paštu ir iš „Skundai, prašymai, pasiūlymai“ dėžutės bendrosios praktikos slaugytoja perduoda vyriausiai socialinei darbuotojai arba socialinei darbuotojai, kuri jį priima ir registruoja „Skundų, prašymų ir pasiūlymų žurnale“.
6. Ne anonimiški, raštiški skundai, prašymai ir pasiūlymai turi būti pasirašyti ir nurodyti šie duomenys: vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir data.
7. Apie skundo užregistravimą privaloma per tris darbo dienas informuoti pareiškėją ir įstaigos direktorių.
8. Gautą skundą, prašymą ar pasiūlymą analizuoja vyriausiasis socialinis darbuotojas ar socialinis darbuotojas su bendrosios praktikos slaugytoja, apie tai informuoja su skundu susijusius asmenis. Baigus nagrinėjimą, atsakymas pateikiamas tokia tvarka, kokia buvo gautas skundas, prašymas ar pasiūlymas ir padaromas įrašas“ Skundų, prašymų ir pasiūlymų žurnale“.
9. Pareiškėjas atsakymą turi gauti ne vėliau kaip per 15 kalendorinių dienų nuo skundo prašymo ir pasiūlymo pateikimo dienos.
10. Skundas išsakytas žodžiu – sprendžiamas, nagrinėjimas ir atsakymas pateikiamas iš karto. Jeigu tai yra sudėtingas skundas ir iš karto negalima pateikti atsakymo – prašoma jį įforminti raštu.
11. Globos namų gyventojai, darbuotojai bei gyventojų artimieji turi teisę pateikti skundus, prašymus ir pasiūlymus Globos namų administracijai ir kitoms institucijoms:
 - 11.1. Ignalinos rajono savivaldybės merui ir administracijai adresu: Laisvės a. 70, Ignalinos m., Ignalinos sen., Ignalinos r. sav., LT-30122;
 - 11.2. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinių apsaugos ir darbo ministerijos adresu: A. Vivulskio g. 5, Vilnius LT-03220;
12. Paštu gauti skundai, prašymai ir pasiūlymai, taip pat ir anoniminiai, registruojami ir nagrinėjami remiantis šios tvarkos 3, 4, 5, 8, 9 punktais.
13. Paštu, ar kitu būdu gautas anoniminis skundas, prašymas, pasiūlymas yra nagrinėjamas ir priimamas sprendimas, tačiau atsakymas nėra pateikiamas, nes nežinomas adresatas.
14. Gyventojai su šia tvarka supažindinami žodžiu ir įteikiama atmintinė su prašymų, pasiūlymų ir skundu pateikimo adresais.
15. Darbuotojai su šia tvarka supažindinami pasirašytinai.
16. Gyventojų artimieji, giminaičiai ir visis suinteresuoti asmenys su tvarka gali susipažinti Globos namų interneto svetainėje www.dukstogn.lt