



DŪKŠTO GLOBOS NAMŲ DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

**DĖL DŪKŠTO GLOBOS NAMŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMO,
REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2026 m. vasario d. Nr. V -
Dūkštas

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. Įsakymo Nr.A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ 4 priedo 11.2. papunkčiu,

t v i r t i n u Dūkšto globos namų prašymų, pasiūlymų, skundų pateikimo, registravimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama).

Šis įsakymas per vieną mėnesį gali būti skundžiamas Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka, Regionų apygardos administracinio teismo Panevėžio rūmams (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Direktorė

Giedrė Karpickienė

DŪKŠTO GLOBOS NAMŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMO, REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Dūkšto globos namų (toliau – Įstaiga) prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Įstaigos paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų gautų prašymų, pasiūlymų, skundų registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.

2. Nagrinėjant prašymus, pasiūlymus, skundus Įstaiga vadovaujasi vidaus teisės aktais, Lietuvos Respublikos Konstitucija, tarptautinėmis žmogaus teisių konvencijomis, Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais žmogaus teisių ir socialinių teisių apsaugą.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS, NAGRINĖJIMAS

3. Prašymai, pasiūlymai, skundai (1 priedas) gali būti pateikiami raštu:

3.1. tiesiogiai Įstaigos vyriausiajam socialiniam darbuotojui arba socialiniam darbuotojui;

3.2. į Prašymų, pasiūlymų, skundų dėžutę (toliau – Dėžutę), esančią Įstaigos antrame aukšte, valgomojo salėje (Dėžutę kiekvieną pirmadienį tikrina socialinis darbuotojas);

3.3. siunčiami paštu ar per pasiuntinį adresu Zarasų g. 5, Dūkšto m., Dūkšto sen., Ignalinos r., LT - 30261;

3.4. elektroninėmis priemonėmis el. p. info@dukstogn.lt.

4. Prašymai, pasiūlymai, skundai gali būti pateikiami žodžiu:

4.1. Įstaigos vyriausiajam socialiniam darbuotojui arba socialiniam darbuotojui;

4.2. telefonu .

5. Prašymai, pasiūlymai, skundai gali būti pateiktai asmeniškai arba per atstovą. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

6. Prašymai, pasiūlymai, skundai gali būti pateikiami anonimiškai paštu ar per pasiuntinį bei naudojantis Dėžute.

7. Visi Įstaigoje, bet kuria forma raštu gauti prašymai, pasiūlymai, skundai jų gavimo dieną registruojami Prašymų, pasiūlymų, skundų registracijos žurnale (toliau – Žurnale) (2 priedas). Apie prašymo, pasiūlymo, skundo užregistravimą, vyriausiasis socialinis darbuotojas per tris darbo dienas informuoja pareiškėją ir Įstaigos direktorių.

8. Gautą prašymą, pasiūlymą, skundą nagrinėja Įstaigos direktoriaus sudaryta komisija (toliau – Komisija) kuri apie tai informuoja su skundu susijusius asmenis. Baigus nagrinėjimą, atsakymas pateikiamas tokia tvarka, kokia buvo gautas prašymas, pasiūlymas, skundas ir padaromas įrašas Žurnale.

9. Pareiškėjas atsakymą turi gauti ne vėliau kaip per 20 kalendorinių dienų nuo prašymo, pasiūlymo, skundo pateikimo dienos.

10. Prašymas, pasiūlymas, skundas išsakytas žodžiu – sprendžiamas, nagrinėjimas ir atsakymas pateikiamas iš karto. Jeigu tai yra sudėtingas prašymas, pasiūlymas, skundas ir iš karto

negalima pateikti atsakymo – prašoma jį įforminti raštu.

11. Gauti anoniminiai pasiūlymai, prašymai, skundai paštu ar iš Dėžutės perduodami vyriausiajam socialiniam darbuotojui arba socialiniam darbuotojui kurie, juos priima ir registruoja Žurnale. Atsakymas į anonimiškai gautą prašymą, pasiūlymą, skundą skelbiamas Įstaigos skelbimų lentoje.

12. Prašymui, pasiūlymui, skundai taikomi šie reikalavimai:

12.1. turi būti surašytas įskaitomai valstybine kalba;

12.2. turi būti nurodyti tapatybės duomenys - vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris, elektroninis paštas (jei asmuo jį turi) ryšiui palaikyti, kiti kontaktiniai duomenys, kuriais pageidautų gauti atsakymą;

12.3. turi būti parašyti įskaitomai ir asmenų pasirašyti. Prašymai, pasiūlymai, skundai parašyti neįskaitomai grąžinami pareiškėjams;

12.4. atstovaujamo asmens vardu į Įstaigą kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo patvirtintą kopiją.

13. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus Įstaigos paslaugų gavėjus ar darbuotojus. Informacija apie paslaugų gavėjo buvimą Įstaigoje, jo gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija laikoma konfidencialia ir po paslaugų gavėjo mirties. Teisę gauti informaciją po gyventojų mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą.

14. Prašymas, pasiūlymas, skundas gali būti nenagrinėjamas, jeigu:

14.1. nėra galimybės prašymą, pasiūlymą, skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo, pasiūlymo, skundo autentiškumo (pvz., nepasirašytas prašymas, pasiūlymas, skundas);

14.2. grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima tokio prašymo, pasiūlymo, skundo išnagrinėti;

14.3. paaiškėja, kad Įstaiga dėl to paties klausimo jau yra pateikusi atsakymą ar priėmusi sprendimą ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Įstaigos priimtą sprendimą;

14.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

14.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip trys mėnesiai;

14.6. Prašymas, pasiūlymas, skundas Įstaigai pateiktas ne pagal kompetenciją.

15. Jeigu Įstaiga pagal kompetenciją negali spręsti prašyme, pasiūlyme, skunde išdėstytų klausimų, ji jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, pasiūlymo, skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai ir apie tai praneša prašymą, pasiūlymą, skundą pateikusiam asmeniui. Jeigu nėra kitos institucijos, kuriai galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas, pasiūlymas, skundas, Įstaiga ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, pasiūlymo, skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo, pasiūlymo, skundo nenagrinėjimo priežastis.

III SKYRIUS

PRAŠŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KOMISIJOS DARBO ORGANIZAVIMAS

16. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja Komisijos pirmininkas (toliau – Pirmininkas).

17. Apie Komisijos posėdžio laiką ir vietą Pirmininkas praneša visiems Komisijos nariams.

18. Posėdis yra teisėtas, jeigu jame dalyvauja ne mažiau kaip pusė Komisijos narių.

19. Asmenų prašymai, pasiūlymai, skundai nagrinėjami atliekant šiuos reikalavimus:
- 19.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikimo prašymo, pasiūlymo, skundo turinį ir nustatant jo esmę;
- 19.2. esant poreikiui, išklausant pareiškėjo, jeigu jis dalyvauja posėdyje, argumentus;
- 19.3. vertinant ir analizuojant turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu prašymu, pasiūlymu, skundu.
- 19.4. Komisija nutarimus priima paprasta balsų dauguma, atviru balsavimu. Jeigu balsai pasiskirsto po lygiai, lemia Pirmininko balsas.
- 19.5. Komisijos priimti sprendimai įforminami prašymo, pasiūlymo, skundo tyrimo protokole (3 priedas), kuriame nurodoma: posėdžio data, nariai, darbotvarkė, prašymo, pasiūlymo, skundo nagrinėjimas, sprendimai.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į ASMENŲ PRAŠYMUS, PASIŪLYMUS IR SKUNDUS IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS)

20. Komisija išnagrinėjusi prašymą, pasiūlymą ar skundą parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Įstaigos direktoriui.
21. Direktorius susipažinęs su išvadomis pasirašo.
22. Jeigu atsakymas į prašymą, pasiūlymą, skundą parengiamas raštu, jis turi būti dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Įstaigoje.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Visi Įstaigos darbuotojai teikia paslaugų gavėjams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su prašymais, pasiūlymais, skundais.
24. Visi asmenys turi teisę pateikti prašymus, pasiūlymus, skundus ir kitoms institucijoms:
- 24.1. Ignalinos rajono savivaldybės merui ir administracijai adresu: Laisvės a. 70, Ignalinos m., Ignalinos sen., Ignalinos r. sav., LT-30122;
- 24.2. Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinių apsaugos ir darbo ministerijos adresu: A. Vivulskio g. 13, Vilnius, Vilniaus m. sav., LT-03162.
25. Paslaugų gavėjai su šiuo Tvarkos aprašu supažindinami žodžiu ir įteikiama atmintinė su prašymų, pasiūlymų, skundu pateikimo adresais.
26. Darbuotojai su šiuo Tvarkos aprašu supažindinami pasirašytinai.
27. Visi suinteresuoti asmenys su Tvarkos aprašu gali susipažinti Įstaigos interneto svetainėje www.dukstogn.lt.

Parengė vyriausioji socialinė darbuotoja

Rūta Patėjūnienė

Dūkšto globos namų
prašymų, pasiūlymų, skundų pateikimo,
registravimo ir nagrinėjimo tvarkos
1 priedas

(asmens Vardas, Pavardė)

(gyvenamosios vietos adresas, tel. Nr., el. paštas)

Dūkšto globos namų direktoriui

PRAŠYMAS, PASIŪLYMAS, SKUNDAS
(nereikalingus išbraukti)

Dėl _____ -

20 ____ m. _____ mėn. ____ d.

Dūkštas

(parašas, Vardas, Pavardė)

Prašymą priėmė:

(prašymą priėmusio asmens pareigos, Vardas, Pavardė, parašas)

Dūkšto globos namų
prašymų, pasiūlymų, skundų pateikimo,
registravimo ir nagrinėjimo tvarkos
2 priedas

DŪKŠTO GLOBOS NAMŲ
Asmenų, prašymų, pasiūlymų, skundų registracijos žurnalas

Pradėta: _____

Baigta: _____

Dūksto globos namų
prašymų, pasiūlymų, skundų pateikimo,
registravimo ir nagrinėjimo tvarkos
2 priedas

[illegible]

Dūkšto globos namų
prašymų, pasiūlymų, skundų pateikimo,
registravimo ir nagrinėjimo tvarkos
3 priedas

PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ KOMISIJOS POSĖDŽIO PROTOKOLAS

Nr. _____

(data)

Dūkštas

Komisijos pirmininkas: _____

Komisijos sekretorius: _____

Komisijos nariai:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Kiti asmenys (pareiškėjas, atstovas ir pan.):

1. _____
2. _____
3. _____

DARBOTVARKĖ

1. _____
2. _____
3. _____

NAGRINĖJAMI PRAŠYMAI, PASIŪLYMAI IR SKUNDAI

(trumpas ir aiškus nagrinėjimo aprašymas: koks prašymo pasiūlymo, skundo numeris, kokia registracijos data; kas prašymą, pasiūlymą, skundą priėmė; trumpas prašymo pasiūlymo, skundo turinys; kas pranešėjas; kokie sprendimai priimti)

PRIIMTI SPRENDIMAI

1. Dėl _____
Sprendimas: _____
Terminas: _____

2. Dėl _____
Sprendimas: _____
Terminas: _____

3. Dėl _____
Sprendimas: _____
Terminas: _____

Balsai: už _____ prieš _____ susilaikė _____

Komisijos pirmininkas: _____
(Vardas, Pavardė, parašas)

Komisijos sekretorius: _____
(Vardas, Pavardė, parašas)

Direktorius: _____
(Vardas, Pavardė, parašas)

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Dūkšto globos namai
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl Dūkšto globos namų prašymų, pasiūlymų, skundų pateikimo, registravimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-02-04 Nr. V-8
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Giedrė Karpickienė Direktorė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-02-04 15:27
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-02-04 15:27
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2023-06-15 12:09 - 2028-06-13 23:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Vytautė Januškevičienė Finansininkė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-02-04 15:37
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-02-04 15:37
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2023-02-11 09:21 - 2028-02-10 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Dūkšto globos namų prašymų pasiūlymų skundų pateikimo registravimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašas 2026 m.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20260121.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2026-02-05)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2026-02-05 nuorašą suformavo Rūta Patėjūnienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-02-05 Dokumentų valdymo sistema „Kontora“