

PALANGOS MIESTO GLOBOS NAMŲ SKUNDŲ VALDYMO SISTEMOS TVARKA

I. BENDROJI DALIS

1. Mes labai rimtai vertiname skundus dėl savo darbo, darbuotojų ir aptarnavimo lygio. Jei dėl to nerimaujate ar nesate patenkintas, raginame susisiekti su mumis. Skundus gali pateikti socialinių paslaugų gavėjas, jo atstovas ar artimasis, globos namų darbuotojai.

2. Mes nagrinėjame tik skundus dėl Palangos miesto globos namų veiklos:

- 2.1. gyventojų priežiūros klausimais;
- 2.2. sukčiavimo ar vagystės;
- 2.3. smurto darbo vietoje;
- 2.4. diskriminacijos;
- 2.5. priekabiavimo;
- 2.6. darbuotojų santykių;
- 2.7. paslaugų teikimo etikos;
- 2.8. korupcijos;
- 2.9. maitinimo kokybės;
- 2.10. piktnaudžiavimo materialiniu aprūpinimu;
- 2.11. teisės aktų nesilaikymo.

3. Mes negalime spręsti:

- 3.1. skundų dėl ligoninių, bendrosios praktikos gydytojų, odontologų ir kitų asmens sveikatos priežiūros tarnybų darbo;
- 3.2. skundų dėl pensijų, pašalpų, kompensacijų skyrimo.

II. SKUNDO PATEIKIMAS

4. Jei norite pateikti oficialų skundą dėl globos namų darbo, mums reikės:

- 4.1. aiškaus, išsamaus jūsų skundo aprašymo;
- 4.2. jeigu skundą pateikia globos namų gyventojas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti ir globos namų gyventojas, kurio vardu pateikiamas skundas, vardas ir pavardė;
- 4.3. laiškų ar el. laiškų, susijusių su skundu, kopijų;
- 4.4. jūsų elektroninio pašto adreso arba pašto adreso (kad galėtume atsakyti).

5. Kaip pateikti oficialų skundą:

5.1. pirmiausia apie savo rūpesčius arba tai, kas neramina, pakalbėkite su jus aptarnaujančiais darbuotojais. Tačiau jei norite likti anonimiški arba problemos aptarnaujantys darbuotojai neišsprendė, galite paskambinti įstaigos vadovui telefonu numeriais +370 460 40 034, +370 614 42326, kur bandysime išspręsti problemą, jei tik galėsime. Administracija dirba darbo dienomis (8.00–16.45) val., penktadieniais (8.00–15.30) val.;

5.2. jei norite pateikti skundą raštu, galite parašyti arba įteikti asmeniškai mūsų skundų tvarkytojui šiuo adresu: direktoriui, Palangos miesto globos namai, Klaipėdos plentas 74-3, 0016 Palanga arba mūsų elektroniniu paštu vaida.bendike@palangosgnamai.lt arba užrašyti I aukšte prie įėjimo esančioje knygoje „Pasiūlymai, prašymai, padėkos, skundai“.

5.3. direktorius (skundų tvarkytojas) užregistruos ir perduos jūsų skundą atitinkamam padalinio vadovui, kad būtų pradėtas tyrimas;

5.4. atminti, kad, jei įmanoma, patartina išsamius skundus pateikti raštu, kad būtų išsamiai atsižvelgiama į jūsų problemas.

6. Kaip pateikti anoniminį skundą:

6.1. skundai, gauti be pareiškėjo asmens duomenų, tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo;

6.2. jei norite pateikti anoniminį skundą raštu, galite:

6.2.1. parašyti asmeniškai mūsų skundų tvarkytojui šiuo adresu: direktoriui, Palangos miesto globos namai, Klaipėdos plentas 74-3, 00163 Palanga arba mūsų elektroniniu paštu vaida.bendike@palangosgnamai.lt;

6.2.2. perduoti mūsų skundų tvarkytojui per anoniminių skundų dėžutę, esančią šiuo adresu: Palangos miesto globos namai, Klaipėdos plentas 74-3, II aukšto foje;

6.3. anoniminių skundų dėžutę tikrina ir ten rastus skundus kiekvieną pirmadienį skundų tvarkytojui perduoda direktoriaus paskirtas darbuotojas;

6.4. sprendimą tirti skundą ar ne priima skundų tvarkytojas. Atsakymai į anoniminius skundus aptariami bendruomenės susirinkimų metu.

III. SKUNDO NAGRINĖJIMAS

PROCEDŪROS ETAPAI	DARBŲ SEKA	ATSAKOMYBĖ
Gaunamas skundas ar prašymas	Gavę skundą, pranešime asmeniškai arba atsiųsime el. laišką, norėdami pranešti, kad mes jį gavome (jei nurodysite teisingą el. pašto adresą); Apie anoniminio skundo gavimą informuosime paslaugų gavėjus/darbuotojus susirinkimo metu.	Socialinių paslaugų įstaigų vadovo pavaduotojo socialiniam darbui (arba pavaduojantis darbuotojas)
Skundo ar prašymo registravimas	Skundai ar prašymai registruojami „Skundų ir pasiūlymų žurnale“.	Socialinių paslaugų įstaigų vadovo pavaduotojo socialiniam darbui (arba pavaduojantis darbuotojas)
Skundo ar prašymo analizė	Atliekama analizė. Supažindinamas asmuo dėl kurio priežasties gautas skundas. Paprašom pateikti pasiaiškinimą raštu. Sudaroma 3 žmonių komisija skundai nagrinėti.	Direktorius
Skundo ar prašymo nagrinėjimo pabaiga	Skundo nagrinėjimas baigiamas. Duodamas atsakymas ir padaromas įrašas „Skundų ir pasiūlymų žurnale“. Įgyvendinamos prevencinės priemonės atvejo pasikartojimui išvengti. Komisija ištiria ir atsako į skundą per 3 darbo dienas; Apie anoniminio skundo sprendimą informuosime paslaugų gavėjus/darbuotojus susirinkimo metu.	Socialinių paslaugų įstaigų vadovo pavaduotojo socialiniam darbui (arba pavaduojantis darbuotojas)

IV. BAIGIAMOJI DALIS

7. Kiekviename mūsų skundų nagrinėjimo etape jums bus suteikta informacija, kuri padėtų išplėsti skundą, jei esate nepatenkinti gautu atsakymu.

8. Jei skundo pareiškėjas nepatenkinti savo oficialaus skundo rezultatais, gali kreiptis į dėl socialinių paslaugų teikimo kokybės skundus nagrinėjančias savivaldybės ir valstybės institucijas.