



**AKMENĖS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL AKMENĖS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI  
GEDIMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKOS PATVIRTINIMO**

2024 m. balandžio 25 d. Nr. P-71

Naujoji Akmenė

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Darbo kodeksu bei 2023 m. gruodžio 28 d. pasirašyta sutartimi dėl dalyvavimo projekte „Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas, Lietuvoje“, taikant EQASS kokybės sistemą ir Akmenės rajono socialinių paslaugų namų direktoriau pareigybės aprašymo 6.7. punktu:

1. T v i r t i n u Akmenės rajono socialinių paslaugų namų skundų, prašymų bei gedimų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką (pridedama);
2. P a v e d u administratoriui sekretoriui su šia tvarka per DVS supažindinti visus Akmenės rajono socialinių paslaugų namų darbuotojus.
3. P r i p a ž į s t u Akmenės rajono socialinių paslaugų namų direktoriaus 2022 m. balandžio 4 d. įsakymu Nr. P-121 patvirtintą skundų, prašymų bei gedimų registravimo bei nagrinėjimo tvarkos aprašą negaliojančiu.

Direktorė

Sigita Kupstienė

## PATVIRTINTA

Akmenės rajono socialinių paslaugų  
namų direktoriaus 2024 m. balandžio 25 d.  
įsakymu Nr. P-71

# AKMENĖS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ BEI GEDIMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Nusiskundimus gali užregistruoti bet kuris Akmenės rajono socialinių paslaugų namų darbuotojas (toliau – Socialinių paslaugų namai).

2. Nusiskundimai, gauti įvairias kanalais - raštu, žodžiu, el. paštu, internetinėje įstaigos svetainėje [www.akmenespn.lt](http://www.akmenespn.lt), pagal nustatytą tvarką yra registruojami "Nusiskundimų registracijos žurnale" (toliau - Registracijos žurnalas). (Priedas Nr. 1)

3. Socialinių paslaugų namų gyventojai gali kreiptis į socialinį darbuotoją ar kitą aptarnaujantį darbuotoją su prašymu užregistruoti skundą, iškilusią problemą arba kilus fizinės, psichologinės bei finansinės prievartos grėsmei.

4. Socialinių paslaugų namų gyventojai, darbuotojai ir suinteresuotos šalys gali pateikti anoniminius skundus, pasiūlymus, prašymus, juos įmetant į „Skundų, pasiūlymų, prašymų“ dėžutę, kuri yra pakabinta matomoje vietoje. Už dėžutės priežiūrą atsakingas direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams. Dėžutė tikrinama kiekvieną pirmadienį. Anoniminis skundas, pasiūlymas, prašymas registruojamas Registracijos žurnale.

5. Socialinių paslaugų namų suinteresuotos šalys (artimieji, socialiniai partneriai, finansuotojas) skundus gali pateikti pagal 2 punktą.

6. Skundams pateikti forma nėra reglamentuojama, bet skundą registruojantis darbuotojas turi išsiaiškinti: besiskundžiančio vardą, pavardę, kontaktinius duomenis ir kuo tikslesnę problemos formuluotę.

7. Skundą registruojantis darbuotojas Registracijos žurnale užpildo 1-6 grafas.

8. Apie naujai užregistruotą skundą, jį užregistravęs darbuotojas informuoja atitinkamo padalinio, kuriuo darbu skundžiamasi, vadovą:

8.1. Padalinio vadovas išanalizuoja skundą su darbuotojais, aptarnavusiais besiskundžiantį paslaugų gavėją, aptaria problemos priežastis ir numato sprendimą. Jei skundą gali spręsti padalinio vadovo pavaldume esantys darbuotojai, jis paskiria sprendėją ir sprendimo būdą. Jei padalinio vadovo pavaldus darbuotojas negali išspręsti skundo, sprendėju priskiriamas pats padalinio vadovas. Jei paslaugų gavėjas skundo negali išspręsti atitinkamo padalinio kompetencijos ribose, padalinio vadovas savo nuožiūra kreipiasi į kitų padalinių vadovus ir kartu ieško sprendimo. Jei sprendimas per 10 darbo dienų nepriimtas, informuojamas įstaigos direktorius. Per 3 darbo dienas sudaroma darbo grupė paslaugų gavėjo skundai spręsti. Darbo grupė skundą turi išnagrinėti ne vėliau kaip per 30 dienų nuo skundo pateikimo dienos.

8.2. Jei užregistruojamas darbuotojo (personalo) skundas, informuojamas tiesioginis jo vadovas, kuris inicijuoja iškilusios problemos aptarimą su skundą pateikusiu darbuotoju ir numato nusiskundimo sprendimo būdą. Jei darbuotojo skundo negalima išspręsti atitinkamo padalinio kompetencijos ribose, informuojamas įstaigos direktorius. Per 3 darbo dienas sudaroma darbo grupė darbuotojo skundai spręsti. Skundas išnagrinėjimas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo skundo pateikimo dienos.

9. Kai skundas išsprendžiamas, skundo sprendėjas užpildo Registracijos žurnalo 7-9 grafas ir susisieikia su asmeniu, pateikusiu skundą:

9.1. Paslaugų gavėjas raštu, o darbuotojas raštu per Dokumentų valdymo sistemą, informuojami apie skundo sprendimui priimtus sprendimus ir jų įgyvendinimo lygį.

9.2. Asmuo informuojamas apie atliktus veiksmus ar priemones, kurių buvo imtasi, kad būtų užkirstas kelias asmens fizinei, psichologinei bei finansinei prievartos grėsmei.

9.3. Išnagrinėto anoniminio skundo sprendimai bei jų įgyvendinimas aptariamasis paslaugų

gavėjų ir darbuotojų susirinkimų metu.

10. Gedimai užregistruoti Registracijos žurnale:

10.1. Tikrinami Ūkio padalinio darbuotojų 3 kartus per dieną. Ryte, po pietų ir darbo pabaigoje.

10.2. Gedimai, kurie turi būti pašalinti kuo skubiau (vandens problemos, apšvietimo ir pan.) šalinami pirmumo eile.

11. Bendro pasitenkinimo ir skundų kiekio bei jų sprendimo efektyvumo informacija perduodama įstaigos direktoriui, jeigu direktoriaus pavaduotojo socialiniams reikalams nuožiūra skundų kiekis ir jų priežastys reikalauja skubių sprendimų dėl personalo tinkamumo toliau aptarnauti paslaugų gavėjus ir strateginio planavimo grupei, siekiant nusimatyti aiškesnius tikslus dėl paslaugų gavėjų aptarnavimo, personalo darbo aplinkos ir pan. kokybės gerinimo.

## **II. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

12. Šia tvarka turi vadovautis visi Socialinių paslaugų namų darbuotojai.

13. Su Registracijos žurnale padarytais įrašais gali susipažinti visi įstaigos darbuotojai, paslaugų gavėjai, suinteresuoti asmenys.

14. Už tvarkos įdiegimą atsakingi padalinių vadovai.

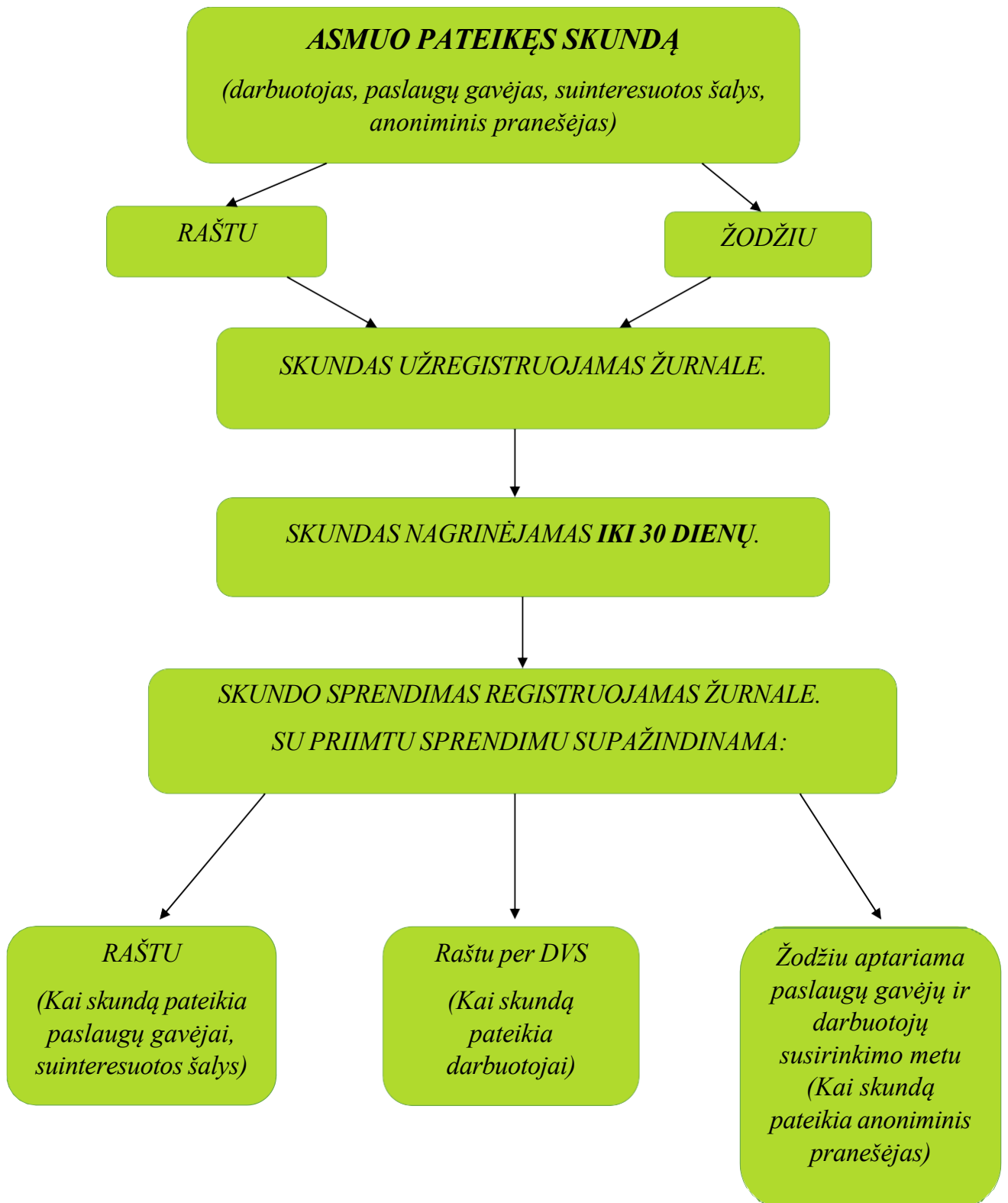
15. Už tvarkos vykdymo kontrolę atsakingas direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams.

16. Šios tvarkos nuostatos netaikomos prašymams dėl socialinių paslaugų teikimo, sustabdymo, pakeitimo ar nutraukimo, išskyrus atvejus, kai asmuo praneša apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

---



# SKUNDŲ NAGRINĖJIMO SCHEMA



**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	Akmenės rajono socialinių paslaugų namai
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	Dėl Akmenės rajono socialinių paslaugų namų skundų, prašymų bei gedimų pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos patvirtinimo
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2024-04-25 Nr. P-71
<b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>	-
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Sigita Kupstienė Direktorė
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2024-04-25 14:41
<b>Parašo formatas</b>	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2022-01-12 12:00 - 2027-01-11 23:59
<b>Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti</b>	-
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	0
<b>Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius</b>	0
<b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>	Elpako v.20240418.1
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2024-04-28)
<b>Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas</b>	2024-04-28 nuorašą suformavo Aurelija Laurinaitienė
<b>Paieškos nuoroda</b>	-
<b>Papildomi metaduomenys</b>	-