

## VŠĮ „IŠTIESK PAGALBOS RANKĄ“ ORGANIZACIJOS SKUNDŲ IR VALDYMO NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ „Ištiesk pagalbos ranką“ organizacijos skundų tvarką nustato VšĮ „Ištiesk pagalbos ranką“ organizacijos (toliau - Organizacija) klientų (toliau - Klientai), jų tėvų, globėjų, kitų suinteresuotų asmenų skundų teikimo, vertinimo ir sprendimų priėmimo tvarką Organizacijoje.
2. Nagrinėjant skundus, priimant sprendimus laikomasi konfidencialumo, pagarbos asmens teisėms, nešališkumo, galiojančių vidaus tvarkos taisyklių ir teisės aktų.
3. Tvarkoje vartojamos sąvokos:
  - 3.1. **Pareiškėjas** – Klientas, Kliento tėvai, globėjai, suinteresuotas asmuo, kuris žodžiu, raštu arba elektroniniu būdu, pateikė skundą.
  - 3.2. **Skundas** – pareiškėjo žodžiu, raštu, kūno kalba nurodoma nuostata dėl tam tikro dalyko.
4. Pareiškėjas turi teisę kreiptis į socialinį darbuotoją, Organizacijos administraciją, personalą ar institucijas už Organizacijos ribų įvairiais klausimais ir dėl įvykusios ar galimos fizinės, psichologinės, materialinės ar finansinės, seksualinės prievartos, diskriminacijos ar kitų asmens teisių pažeidimų.

### II. SKUNDŲ TEIKIMAS

5. Klientai arba jų tėvai, globėjai ir kiti suinteresuoti asmenys turi teisę raštu ar žodžiu teikti skundus Organizacijos administracijai.
6. Pareiškėjas gali bet kada atšaukti savo skundą. Raštu pateiktas skundas – atšaukiamas raštu.
7. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą, laiką, priimtus sprendimus.

8. Pareiškėjas arba jo atstovas turi teisę dalyvauti posėdžiuose nagrinėjant jo skundą.
9. Socialinis darbuotojas užtikrina Pareiškėjo teisę keiptis Pareiškėjui aktualiais klausimais į Organizacijos administraciją.
10. Skundus raštu galima pateikti tiesiogiai, atsiuntus paštu į Organizacijos būstinę, adresu Europos pr. 89, Kaunas, LT-46333 arba elektroniniu paštu [pagalbavls@gmail.com](mailto:pagalbavls@gmail.com), kitomis elektroninėmis priemonėmis.
11. Anonimiškai pateiktas skundas taip pat gali būti perduotas per kitą asmenį.

### **III. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

12. Skundai pateikti ne raštu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant Pareiškėjo, Organizacijos interesų, organizacijoje neregistruojami. Į tokius skundus atsakoma tą pačią darbo dieną. Jei į ne raštu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, Pareiškėjui sudaroma galimybė išdėstyti savo skundą raštu arba naudojantis elektroninėmis priemonėmis.
13. Raštiškus ir kita forma pateiktus Pareiškėjų skundus registruoja projekto vadovo asistentas ar kitas direktoriaus paskirtas asmuo GAUTŲ DOKUMENTŲ REGISTRE, ir perduoda juos Organizacijos direktoriui.
14. Raštiški Pareiškėjų skundai, jei jie nėra anoniminiai - turi būti pasirašyti. Nurodomas vardas, pavardė, adresas kuriuo bus išsiųstas atsakymas į užklausimą.
15. Anoniminiai skundai registruojami ta pačia tvarka kaip ir kiti gauti skundai.
16. Direktorius nukreipia skundą nagrinėti atsakingam darbuotojui.
17. Atsakingas darbuotojas išnagrinėjęs skundą apie priimtą sprendimą informuoja per 14 darbo dienų Organizacijos administraciją ir skundą pateikusį Pareiškėją.
18. Esant smurto atveju, Pareiškėjo skundas nagrinėjamas nedelsiant. Pareiškėjas tokiu atveju informuojamas iškart kai priimamas sprendimas.
19. Atsakymai į skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį:
  - 19.1. į prašymą pateikti informaciją atsakoma pateikiant informaciją arba nurodomos atsisakymo tai daryti priežastys;

- 19.2. Į prašymą suteikti administracinę paslaugą-išduoti dokumentą, nuorašą,- atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai daryti priežastys.
- 19.3. Į kitus skundus atsakoma laisva forma.
20. Nepasirašyti skundai pripažįstami anoniminius ir atsakymas į juos raštiškai nerengiamas.
21. Išskirtiniais atvejais įvertinus skundo sudėtingumą jiems nagrinėti administracija gali sudaryti atskirą komisiją ir skirti papildomą laiką jų nagrinėjimui.
22. Komisijos funkcijos:
  - 22.1. priimti rašytinius klientų skundus;
  - 22.2. priimti sprendimą savo kompetencijos ribose. Sprendimai įforminami laisvos formos raštu, kuriame pateikiami atsakymai į visus Pareiškėjo keliamus klausimus;
  - 22.3. informuoti Pareiškėją, kada ir kaip bus išspręstas jam rūpimas klausimas. Apie skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą Pareiškėjas turi būti supažindinamas pasirašytinai, arba išsiunčiant pranešimą nurodytu adresu (įskaitant Pareiškėjo el. pašto adresą).
23. Žodžiu pateikti skundai nagrinėjami ir atsakymas pateikiamas iš karto. Esant sudėtingam skundai, kai iš karto negalima pateikti atsakymo – prašoma jį įforminti ir pateikti raštu.
24. Jeigu Organizacija pagal kompetenciją neįgaliota spręsti skunde išdėstytų klausimų arba keliamą klausimą pagal kompetenciją privalo nagrinėti ir sprendimą priimti vykdomosios valdžios ar kitos institucijos, skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo užregistravimo turi būti persiųstas kompetentingai institucijai ar įstaigai ir raštu pranešta apie tai Pareiškėjui, paaiškinant persiuntimo priežastį. Jeigu nėra kitos kompetentingos institucijos, kuriai galėtų perduoti skundą nagrinėti pagal kompetenciją, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos apie tai praneša Pareiškėjui paaiškindamas priežastis, kodėl jo skundas nebus nagrinėjamas.
25. Jeigu Pareiškėjo netenkina gautas atsakymas, turint naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, jis gali pakartotinai kreiptis raštu į Organizaciją dėl pakartotinio skundo nagrinėjimo. Jeigu pareiškėjo netenkina gautas atsakymas arba nepasitikima Organizacijos kompetencija, Pareiškėjas turi teisę kreiptis į institucijas esančias už Organizacijos ribų (Pvz.: Kauno miesto savivaldybę adresu: Laisvės al. 96, Kaunas, Socialinių paslaugų

PATVIRTINTA  
VšĮ Ištiesk pagalbos ranką  
Įsakymas 2022-01-03 d. BP Nr.69

priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos adresu: A.  
Vivulskio g. 13, Vilnius, Seimo kontrolierius, Lygių galimybių kontrolierius ir kt.).