

PATVIRTINTA:  
Biržų rajono Legailių globos namų  
Direktoriaus 2020 m. balandžio mėn. 1 d.  
Įsakymu Nr. 1-52

## **BIRŽŲ RAJONO LEGAILIŲ GLOBOS NAMŲ PASIŪLYMŲ, PAGYRIMŲ, ASMENS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS**

**Kas gali pateikti?** (pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus):

1. Globos namų paslaugų gavėjai;
2. paslaugų gavėjų artimieji;
3. Globos namų darbuotojai;
4. kiti suinteresuoti asmenys;

**Kaip galima pateikti?** (pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus):

1. žodžiu;
2. raštu;
3. E – priemonėmis;

**Kur galima pateikti?** (pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus):

1. paskambinus Globos namų telefonu (8 450) 53435;
2. palikus rašytinę informaciją Globos namų patalpose esančiame segtuve I. 1. 1.18. Piliečių (gyventojų) ir kitų asmenų (darbuotojų, gyventojų artimųjų) pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų žurnalas.
3. elektroninėmis priemonėmis: \_\_elektroniniu paštu: legailiai@gmail.com; arba legailiai@legailiai.lt
4. kitoms institucijoms: Biržų raj. Savivaldybė;

**Kada gaunami ?** (pasiūlymai, pagyrimai, asmens prašymai ir skundai):

1. el. paštas tikrinamas kiekvieną darbo dieną. Atsakingas Globos namų direktorius;
2. Globos namų patalpose esantis segtuvas tikrinamas du kartus per savaitę. Atsakingas socialinis darbuotojas ir vyr. Bendr.praktikos slaugytoja;

**Kaip negrinėjami?** (pasiūlymai, pagyrimai, asmens prašymai ir skundai):

1. raštu pateikti - per 20 darbo dienų;
2. žodžiu pateikti – per 5 darbo dienas;
3. atsakymas į anoniminius pasiūlymus, pagyrimus, prašymus ir skundus pateikiamas Globos namų informacinėje lentoje;
4. asmenų prašymai, skundai ar kiti kreipimaisi turi būti užregistruojami byloje „Globos namų neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių paslaugų gavėjų registravimo žurnale (2016-12-30);

**Kas yra atsakingi asmenys:**

1. kreipimąsi raštu svarsto ir į jį atsako direktorius, administracija ar sušaukta paslaugų teikėjų komisija;
2. kreipimąsi žodžiu svarsto ir į jį atsako darbuotojas, į kurį kreipiamasi, jei jam pakanka kompetencijos. Jei darbuotojas jaučiasi nepakankamai kompetentingas, jis pataria kreiptis į globos namų direktorių ar administraciją;

3. nagrinėjant gaunamus pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus, bei atsakant į juos laikomasi:

3.1. Globos namų asmens duomenų tvarkymo taisyklių;

3.2. pasiūlymų, pagyrimų, asmens prašymų ir skundų valdymo Globos namų tvarkos aprašo.

**Globos namai reaguoja ir atsako į visus gaunamus pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus.**

---