

LIETUVOS SAMARIEČIŲ BENDRIJOS KAUNO SKYRIAUS

SKUNDŲ VALDYMO APRAŠAS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos samariečių bendrijos Kauno skyrius (toliau Organizacija) nagrinėdama skundus vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.
2. Skundų valdymo Aprašo (toliau Aprašo) tikslas – užtikrinti greitą, nepriklausomą ir teisingą Pareiškėjų skundų nagrinėjimą, siekiant gerinti Organizacijos teikiamų paslaugų kokybę.
3. Apraše nurodoma paslaugų gavėjų, jų atstovų ar kitų pareiškėjų (toliau Pareiškėjų) skundų dėl Organizacijos veiklos priėmimo ir nagrinėjimo tvarka bei atsakymų rengimas ir teikimas (schema priedas Nr. 1).

SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

4. Organizacijoje Skundai priimami: tiesiogiai atvykus į Organizaciją, telefonu, paštu adresu: Šv. Gertrūdos 8A, Kaunas, elektroniniu paštu: kauno.samarieciai@gmail.com ar anoniminiu būdu skundą įmetus į skundų dėžutę.
5. Už Pareiškėjų skundų registravimą ir skundų registracijos žurnalo vedimą yra atsakinga Organizacijos administratorė. Visi gauti skundai registruojami registracijos žurnale jų gavimo dieną.
6. Pareiškėjų skundų registracijos žurnale nurodoma:
 - 6.1. skundo gavimo data
 - 6.2. skundo gavimo būdas
 - 6.3. Pareiškėjo duomenys (vardas ir pavardė arba pavadinimas, sutarties numeris, tikslus adresas)
 - 6.4. skundo esmė (trumpas turinys)
 - 6.5. skundžiamos Organizacijos paslaugos.
7. Išsiuntus Pareiškėjui rašytinį atsakymą į jo skundą, Pareiškėjų skundų registracijos žurnale turi būti nurodyta:

- 7.1. atsakymo Pareiškėjui pateikimo data ir būdas,
- 7.2. atsakymą paruošusio darbuotojo duomenys,
- 7.3. atsakymo esmė ir galutinis skundo nagrinėjimo rezultatas (išnagrinėtas, patenkintas, iš dalies patenkintas).
8. Užregistruoti skundai yra perduodami Organizacijos Pirmininkui nagrinėti.
9. Kiekvienas Pareiškėjas yra informuojamas apie galimybę pateikti skundą raštu (atvykus į Organizaciją, telefonu, paštu arba el. paštu);
10. Dėl žodinių skundų Organizacijos pirmininkas arba padalinio, dėl kurio veiklos gautas skundas, vadovas su Pareiškėju susisiečia ne vėliau kaip per 2 d. d.
11. Organizacijos pirmininkas esant poreikiui nurodo Pareiškėjui, kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti, kad asmens skundas būtų išnagrinėtas;
12. Be paties Pareiškėjo, pateikti skundą taip pat turi teisę jo atstovas, pateikęs atstovavimo Pareiškėjui teisę pagrindžiančius originalius dokumentus. Pareiškėjo atstovo tapatybė nustatoma pagal atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytus reikalavimus tokių dokumentų formai ir turiniui.
13. Anoniminiai skundai, t. y. skundai, pagal kuriuos nėra galimybių identifikuoti pareiškėjus (nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas) registruojami ir nagrinėjami bendra tvarka, žurnale nurodant gavimo ir atsakymo būdą.

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

14. Organizacija privalo nagrinėti visus gautus žodinius ir rašytinius Pareiškėjų skundus. Pareiškėjų skundai, atsižvelgiant į jų sudėtingumą, turi būti išnagrinėjami per įmanomai trumpiausią laiką, tačiau ne ilgiau nei per 30 kalendorinių dienų. Skundų nagrinėjimo laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo skundo Organizacijoje gavimo datos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą laikotarpį, Organizacijos vadovas privalo apie tai pranešti Pareiškėjui, nurodyti vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą, iki kada skundas bus išnagrinėtas ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas. Skundų nagrinėjimo pratęsimas turi būti registruojamas Skundų registracijos žurnale.
15. Organizacijos Pirmininkas ir padalinio, dėl kurio veiklos pareikštas skundas, vadovas yra atsakingi už skundų nagrinėjimo organizavimą.
16. Nagrinėjant rašytinį skundą, Organizacijos Pirmininkas ir padalinių vadovai turi:
 - 16.1. sutikrinti Pareiškėjo skunde pateiktus duomenis su Organizacijos turimais Pareiškėjo duomenimis;

- 16.2. įvertinant susidariusią situaciją, išnagrinėti skundo turinį bei priežastis, prireikus patikslinti jo esmę;
 - 16.3. patikrinti ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus paprašyti Pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus ar duomenis. Visais atvejais, kai skundą pateikia Pareiškėjo atstovas, prie skundo turi būti pridėtas tokius įgaliojimus patvirtinantis dokumentas;
 - 16.4. paprašyti Organizacijos darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus;
 - 16.5. pasitelkti specialistus nagrinėjant klausimus, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (teisinių, finansinių ir pan.).
17. Organizacijos Pirmininkas yra atsakingas už siūlymų dėl nuostolių kompensavimo Pareiškėjams teikimą Organizacijos valdybai, taip pat organizuoja ir užtikrina priimto sprendimo kompensuoti nuostolius Pareiškėjui įgyvendinimą.
18. Pareiškėjų skundai nagrinėjami neatlygintinai.
19. Organizacijos Pirmininko, padalinių vadovų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Organizacijoje atvejais jų pareigas, numatytas šiame Apraše, turi vykdyti jį pavaduojantis darbuotojas.

ATSAKYMŲ Į SKUNDUS PARUOŠIMAS IR PATEIKIMAS PAREIŠKĖJUI

20. Už Pareiškėjų skundų nagrinėjimą ir atsakymų parengimą bei jų išsiuntimą yra atsakingas Organizacijos Pirmininkas ir padalinių vadovai.
21. Atsakymas į rašytinį skundą visais atvejais turi būti pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą Pareiškėjas nurodo, kokių būdu norėtų gauti atsakymą. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruotu paštu.
22. Atsakyme turi būti pateikta:
- 22.1. skundo Pareiškėjo rekvizitai,
 - 22.2. rašto data ir numeris,
 - 22.3. trumpa atsakymo antraštė,
 - 22.4. atsakymas, jei būtina – pagrįstas dokumentais, ir
 - 22.5. atsakingo darbuotojo, parengusio atsakymą, pareigos, vardas, pavardė ir parašas.
23. Skundo nagrinėjimas laikomas baigtu, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir Pareiškėjui pateikiamas atsakymas. Išsprendus skundą, Organizacijos Pirmininkas ar padalinių vadovai susisiekiama su Pareiškėju ir išsiaiškina, ar jį tenkina skundo išsprendimo būdas. Jeigu



skundo sprendimas netenkina vienos iš šalių, t. y. nepavyksta skundo išspręsti susitarimo būdu, jis sprendžiamas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

24. Nepatenkinus Pareiškėjo skundo reikalavimų ar patenkinus juos iš dalies, atsakyme turi būti nurodyti skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų ir/ar sutarčių nuostatomis bei kitais susijusiais dokumentais. Dokumentų kopijos pridedamos prie atsakymo. Taip pat turi būti nurodomos kitos Pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant, bet neapsiribojant galimomis ginčų nagrinėjimo priemonėmis ir teismais.

25. Jei Pareiškėjas skundo neįformina raštu, neatsiliepia į už skundo nagrinėjimą atsakingų asmenų skambučius, sutartu laiku neatvyksta į Organizaciją ar kitaip pakartotinai nesikreipia dėl iškilusių klausimų per 5 d. d., skundas laikomas atsiimtu.

26. Pareiškėjo rašytiniu prašymu Organizacija pateikia jam visą reikalingą su skundo valdymo procesu susijusią informaciją.

PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ SAUGOJIMAS

27. Organizacijos Pirmininkas yra atsakingas už Pareiškėjų skundų, su jais susijusios medžiagos ir dokumentų, kuriuose užfiksuotas konkretaus skundo nagrinėjimo rezultatas ir priemonės, kurių buvo imtasi skundui išspręsti, saugojimą.

28. Minėti duomenys saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo galutinio atsakymo Pareiškėjui pateikimo dienos.

PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REZULTATŲ VERTINIMAS

29. Organizacijos Valdyba vieną kartą per metus vertina skundų nagrinėjimo rezultatus. Šio vertinimo metu analizuojama surinkta informacija apie panašius skundus, susijusius su tam tikra paslauga, atliekama šios informacijos apibendrinta analizė, kad būtų galima nustatyti esminę skundų atsiradimo priežastį. Organizacijos Pirmininkas atliktos analizės rezultatus kartą per metus ne vėliau kaip per 2 mėnesius pateikia padalinių vadovams.

30. Valdybos nariai vertindami skundų nagrinėjimo rezultatus:

30.1. įvertina, skundų atsiradimo priežastis, ar esminė tam tikrų skundų atsiradimo priežastis gali nulemti skundų dėl kitų paslaugų atsiradimą;

30.2. vertina, ar esminės skundų atsiradimo priežastys gali būti pašalintos, ir nustato jų šalinimo būdus;

30.3. nustato priežasčių šalinimo prioritetus.



31. Organizacija ne trumpiau kaip 3 metus saugo informaciją apie skundų pagrindu nustatytus veiklos trūkumus ir potencialią riziką, taip pat sprendimus dėl veiklos trūkumų šalinimo ir rizikos valdymo.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Organizacija kaupia skundus, jų atsiradimo ir nagrinėjimo rezultatus (gauta skundų, išnagrinėta skundų, patenkinta skundų, iš dalies patenkinta skundų).

33. Pareiškėjo pateikti asmens duomenys tvarkomi laikantis reikalavimų numatytų Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatų. Priimant ir nagrinėjant skundą, Pareiškėjui neteikiama informacija apie trečiuosius asmenis.

SKUNDŲ PRIĖMIMO NAGRINĖJIMO TVARKA

Skundai priimami tiesiogiai atvykus paslaugų gavėjui, jo atstovui į Organizaciją, telefonu, paštu adresu: Šv. Gertrūdos 8A, Kaunas, elektroniniu paštu: kauno.samarieciai@gmail.com ar anoniminiu būdu, t. y. skundai, pagal kuriuos nėra galimybių identifikuoti pareiškėjus (nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas)

