

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. Rašytinę informaciją palikus Globos namuose esančioje pastebėjimų ir skundų dėžutėje, esančioje Globos namų valgykloje.
4. elektroninėmis priemonėmis: \_\_elektroniniu paštu: [legailiai@gmail.com](mailto:legailiai@gmail.com); arba [legailiai@legailiai.lt](mailto:legailiai@legailiai.lt)
5. kitoms institucijoms: Biržų raj. Savivaldybei;

**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.**

---