

PATVIRTINTA  
Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų direktoriaus  
2022 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. V- 106 (1.6.)

## ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS VAIKŲ GLOBOS NAMŲ SKUNDŲ VALDYMO SISTEMOS TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namai (toliau – vaikų globos namai), nagrinėdami skundus vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo principais.

### II. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

2. Vaikų globos namuose priimami ir nagrinėjami visi skundai.
3. Vaikų globos namuose yra skundu dėžutė.
4. Skundai gali būti pateikti:
  - 4.1. raštu:
    - 4.1.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į vaikų globos namus;
    - 4.1.2. atsiuntus paštu: Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namai, K. Korsako g. 61, Šiauliai.
    - 4.1.3. atvykus į vaikų globos namus skrudą palikus skundų dėžutėje.
    - 4.1.4. elektroniniu būdu vaiko globos namų el. pašto adresu: info@svgn.lt;
    - 4.1.5. sudaryta galimybė pateikti e-skundus internetinėje svetainėje www.svgn.lt.
  - 4.2. žodžiu:
    - 4.2.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į vaikų globos namus;
    - 4.2.2. telefonu.
5. Visi Vaikų globos namuose, bet kuria forma raštu gauti skundai jų gavimo dieną registruojami „Gautų dokumentų registre“. Visi skundai registruojami tą pačią skundo pateikimo dieną ir informuojama globos namų direktorius.
6. Skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Vaikų globos namų interesų, Vaikų globos namų neregistruojami, į juos atsakoma iškart.
7. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu.
8. Skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba, juose turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas ar kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.
9. Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų paslaugų gavėjams, nemokantiems skaityti ir rašyti turi būti sudarytos sąlygos skundą pateikti žodžiu.

### III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

10. Į žodžiu pateiktą skundą pagal galimybes siekiama atsakyti tą pačią dieną. Jei į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią dieną ar pareiškėjas nesutinka su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu.
11. Skundai turi būti išnagrinėjami kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo dienos. .
12. Jei skundo išnagrinėti nepavyko atvejo vadybininkui ir (ar) socialiniui darbuotojui kartu

su paslaugų gavėju, jis yra perduodamas globos namų direktoriui. Direktorius išnagrinėjęs skundą, pateikia atsakymą paslaugų gavėjui skundo atsakymą.

13. Iš išorės gautą skundą nagrinėja globos namų administracija.

14. Išnagrinėtos anoniminio skundo išvados aptariamos darbuotojų susirinkimų metu.

#### IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Visi gauti pareiškėjų skundai yra saugomi.

16. Šis skundų sistemos tvarkos aprašas yra patalpintas Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų internetinėje svetainėje [www.svgn.lt](http://www.svgn.lt)

17. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.

Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami susirinkimo metu bei elektroninėmis ryšio priemonėmis.

18. Į vaikų globos namus besikreipiantys neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys gali būti neaptarnaujami. Tokių asmenų aptarnauti atsisakęs darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja tiesioginį vadovą.

1 pav. Skundo valdymo schema.

