

PATVIRTINTA

Biudžetinės įstaigos Vilniaus miesto nakvynės  
namų direktoriaus Edvardo Jablonskio

2019 m. birželio 6 d. įsakymu Nr. 1.13.V-29

## **BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS VILNIAUS MIESTO NAKVYNĖS NAMŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Skundų nagrinėjimo tvarka (toliau - tvarka) reglamentuoja paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių (toliau – asmuo) skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo tvarką Biudžetinėje įstaigoje Vilniaus miesto nakvynės namuose (toliau – Įstaiga). Šios tvarkos tikslas - užtikrinti sąžiningą ir objektyvų skundų nagrinėjimą.

2. Skundas – asmens, jo atstovo ar jo interesus ginančio asmens kreipimasis į Įstaigą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su Įstaigos teikiamomis paslaugomis, veikla ir prašoma juos apginti.

3. Įstaigos darbuotojai, priimdami, nagrinėdami skundus, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, objektyvumo, tikslumo, sąžiningumo, teisingumo, įstatymo viršenybės, atsakomybės už priimtus sprendimus, išsamumo principais.

4. Asmuo bet kuriuo metu iki sprendimo priėmimo turi teisę atsiimti pateiktą skundą.

### **II. SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS**

5. Skundus raštu galima pateikti:

5.1. atsiuntus paštu ar per pasiuntinį;

5.2. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Įstaigą;

5.3. elektroniniu būdu Įstaigos el. pašto adresu: [info@vmnn.lt](mailto:info@vmnn.lt);

5.4. įdėjus į Įstaigos skundų ir pasiūlymų dėžute.

6. Visi Įstaigos bet kuria forma raštu gauti skundai jų gavimo dieną registruojami Skundų, prašymų registracijos žurnale. Skundo registravimo data yra laikoma skundo pateikimo Įstaigos data.

7. Skundus žodžiu galima pateikti:

7.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Įstaigą;

7.2. telefonu.

8. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu.

9. Skundas turi būti parašytas įskaitomai, valstybine kalba, jame 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 skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

10. Paštu gauto nevalstybine kalba (anglų, rusų, lenkų) parašyto prašymo visą tekstą išsiverčia Įstaiga.

11. Užregistruotas skundas perduodamas Įstaigos direktoriui, kuris priima sprendimą skirti darbuotoją skundo nagrinėjimui.

### **III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

12. Skundai nagrinėjami pagal Įstaigos kompetenciją.

13. Nepasirašyti skundai nagrinėjami, priimamos išvados, sprendimas.

14. Skundas su Įstaigos direktoriaus viza darbuotojui (-ams) nagrinėti perduodamas ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

15. Atsakingas darbuotojas/komisija turi imtis visų priemonių, kad skundas būtų išsamiai išnagrinėtas, kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo registravimo dienos. Rašytinis atsakymas pateikiamas direktoriui, o jam nesant jį pavaduojančiam asmeniui. Direktorius per 3 d. d. susipažįsta su skundu ir atsakymu į jį, ir pasirašo arba su pastabomis grąžina papildomai nagrinėti.

16. Atskirais atvejais, kai skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu ar reikalauja papildomos informacijos, įrodymų, susijusių su skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 20 darbo dienų, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas. Pratęsus skundo nagrinėjimo terminą, Įstaiga per 5 darbo dienas nuo Įstaigos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

17. Įstaigos direktorius turi teisę pasiūlyti atsakingam už skundo nagrinėjimą darbuotojui/komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl skundo, jei jie nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

18. Skundas Įstaigos direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjamas:

18.1. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir neįskaitomas, ir dėl to Įstaiga negali tokio skundo išnagrinėti;

18.2. jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

19. Apie skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos, išskyrus atvejus, kai skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

#### **IV. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI**

20. Į skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas skunde.

21. Atsakymas į skundą turi atitikti kokybės kriterijus:

21.1. atsakyta į visus asmens klausimus;

21.2. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

21.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;

21.4. nurodyti jo rengėjo duomenys;

21.5. atsakymas pasirašytas Įstaigos direktoriaus.

22. Atsakymas į skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Įstaigoje.

#### **V. ŽODINIŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

23. Skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Įstaigos interesų, neregistruojami, į juos atsakoma iškart. Jei darbuotojas, į kurį kreipiamasi, nėra kompetentingas nagrinėti skundą, jis privalo paaiškinti, koks specialistas ar kita institucija yra kompetentinga nagrinėti jo skundą.

24. Įstaigos darbuotojai, priimančys skundus ir teikiantys informaciją juose keliamais klausimais, privalo:

24.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą, pavardę);

24.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti skundo esmę;

24.3. paaiškinti, ar Įstaiga yra kompetentinga nagrinėti skundą rūpimu klausimu;

24.4. paaiškinti galimus skundo pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reiktų pateikti, kad skundas būtų išnagrinėtas;

24.5. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus) į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Įstaiga nekompetentinga nagrinėti jo skundą;

24.6. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją. Prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada asmeniui bus atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

## **VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI**

25. Lygybės principas – joks pareiškėjas negali būti diskriminuojamas ar jam teikiama kokių nors privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo ar kenkti kitų asmenų, visuomenės ir valstybės interesams.

26. Viešumo principas – skundai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai reikia apsaugoti asmens sveikatos paslaptį, privataus gyvenimo slaptumą.

27. Operatyvumo principas – draudžiama vilkinti skundų nagrinėjimą.

28. Bendradarbiavimo principas – Įstaiga bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis, siekiama, kad skundai būtų tinkamai išnagrinėti.

29. Konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei Komisijos skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.

## **VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

30. Asmuo, nesutinkantis su Įstaigos atsakymu į skundą, jį gali apskųsti Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.

31. Įstaigos administracija ir socialiniai darbuotojai teikia paslaugų gavėjams informaciją dėl kreipimosi su skundais. Informacija apie skundų priėmimo tvarką yra paskelbta Įstaigos internetinėje svetainėje [www.vmn.lt](http://www.vmn.lt).

---

---