

PATVIRTINTA

Alytaus krašto asmenų su negalia
draugijos Vadovės 2025 m.
kovo 24 d. įsakymu Nr. 6A

ALYTAUS KRAŠTO ASMENŲ SU NEGALIA DRAUGIJA (Kodas 153728651)

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Alytaus krašto asmenų su negalia draugijos skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato skundų, prašymų ir pasiūlymų (toliau – skundai) priėmimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarką Draugijoje.
2. Tvarkos tikslas – užtikrinti, kad visi asmenys, gaunantys paslaugas ar dalyvaujantys Draugijos veikloje, turėtų galimybę išsakyti pastabas, pasiūlymus ir skundus, o šie būtų nagrinėjami objektyviai, nešališkai ir laiku.
3. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Socialinių paslaugų įstatymu ir kitais teisės aktais.
4. Skundai gali būti teikiami dėl:
 - teikiamų paslaugų kokybės ar prieinamumo;
 - Draugijos darbuotojų ar savanorių elgesio;
 - organizacijos veiklos ar komunikacijos;
 - kitų su Draugijos veikla susijusių klausimų.

II. SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

5. Skundus gali pateikti Draugijos nariai, paslaugų gavėjai, jų artimieji ar kiti suinteresuoti asmenys.
6. Skundai gali būti pateikiami:
 - raštu (paštu arba įteikiant asmeniškai Draugijos biure);
 - elektroniniu paštu;
 - žodžiu (susitikimo metu ar telefonu), kai skundas yra paprastas ir gali būti išspręstas vietoje;
 - užpildant skundų formą Draugijos interneto svetainėje <https://alytausnd.lt/>.
7. Žodiniai skundai, kurių negalima išspręsti nedelsiant, užregistruojami Skundų registracijos žurnale.
8. Skunde turi būti nurodyta:
 - vardas, pavardė (jei skundas teikiamas ne anonimiškai);
 - kontaktiniai duomenys (telefono numeris ar el. paštas);
 - skundo esmė ir aplinkybės;

- pageidaujamas sprendimo būdas (jei toks yra).
9. Anoniminiai skundai gali būti nagrinėjami, jei juose pateikta informacija leidžia įžvelgti galimus pažeidimus ar paslaugų kokybės trūkumus.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

10. Visi gauti skundai registruojami Skundų registre ir perduodami Draugijos pirmininkui arba jo įgaliotam asmeniui.
11. Pirmininkas paskiria atsakingą asmenį skundai išnagrinėti.
12. Skundai nagrinėjami ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Jei reikia papildomos informacijos ar tyrimo, terminas gali būti pratęstas iki 20 darbo dienų, apie tai informuojant skundo pateikėją.
13. Nagrinėjant skundą, gali būti apklausiami susiję asmenys, tikrinami dokumentai ar kiti įrodymai.
14. Skundo nagrinėjimo rezultatai įforminami raštu – atsakymo raštu arba tarnybiniu pranešimu, kuriame nurodomas sprendimas ir motyvai.
15. Jei skundas pagrįstas – imtasi priemonių trūkumams pašalinti ir užtikrinti, kad jie nepasikartotų.

IV. INFORMAVIMAS IR APSKUNDA

16. Skundo pateikėjas informuojamas raštu, elektroniniu paštu arba per svetainės sistemą apie priimtą sprendimą.
17. Jei skundo pateikėjas nesutinka su priimtu sprendimu, jis gali:
 - kreiptis į Draugijos pirmininką su pakartotiniu prašymu;
 - arba skųsti sprendimą Alytaus miesto savivaldybės administracijai ar Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai.

V. DUOMENŲ APSAUGA IR KONFIDENCIALUMAS

18. Skundų nagrinėjimo metu gauti asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir BDAR reikalavimais.
19. Visa informacija apie skundus ir jų nagrinėjimo eigą yra konfidenciali ir gali būti teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Tvarką tvirtina Alytaus krašto asmenų su negalia draugijos pirmininkas.
21. Tvarka gali būti keičiama ar papildoma Draugijos pirmininko įsakymu, atsižvelgiant į teisės aktų pasikeitimus ar veiklos poreikius.
22. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.