

Dokumento pavadinimas	SOS vaikų kaimų skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo tvarka	Sukurta	2020-05-12
Dok. Nr.	BPol-04-T-02	Atnaujinta	
Už dokumento priežiūrą atsakingas	Kokybės ir procesų vadovas	Peržiūros	Kas 3 m.

SOS vaikų kaimų skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato skundų, prašymų ir pranešimų, skirtų SOS vaikų kaimų organizacijai (toliau – Organizacija), pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir apskundimo tvarką bei procedūras.

SOS vaikų kaimai visomis pastangomis siekia užkirsti kelią smurtui prieš vaikus ir nesirūpinimu vaikais bei, kilus problemai, greitai ir tinkamai reaguoti. Taip pat Organizacija, vykdydama savo veiklas, gerbia pilnamečių paslaugų gavėjų teises bei interesus ir siekia operatyviai išnagrinėti skundus dėl galimų jų pažeidimų. Ši Tvarka taikoma visose SOS vaikų kaimų paslaugose.

1. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (tiesiogiai atvykus į Organizacijos administracijos ar paslaugų teikimo vietą arba telefonu), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į administraciją ar paslaugų teikimo vietą, paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu adresu SOS@sos-org.lt.
2. Registruojami ir nagrinėjami rašytiniai skundai, prašymai ir pranešimai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių), anglų arba rusų kalba. Nagrinėjami anonimiškai pateikti bei skundai, kuriuose nurodytas kontaktas, kuriuo besiskundžiantis asmuo pageidautų gauti atsakymą. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
3. Skundai, prašymai ir pranešimai, kurių turinys yra šmeižikiškas, įžeidus ar neatitinkantis moralės normų, ir tokie, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta bei diskriminacija, nenagrinėjami, ir apie tai informuojamas pareiškėjas.
4. Skundai, prašymai ir pranešimai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Organizacijos interesų. Jei skundo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, pasiūloma asmeniui jį įforminti raštu.
5. Žodžiu ar raštu gavęs skundą darbuotojas užpildo skundo registravimo formą ir persiunčia vaikų apsaugos koordinatoriui el. paštu SOS@sos-org.lt.
6. Vaikų apsaugos koordinatorius talpina visus skundus į DVS sistemą.
7. Organizacijos vadovas susipažįsta su skundų, prašymų ir pranešimų turiniu, paskiria juos nagrinėjančius darbuotojus.
 - 7.1. Skundai dėl vaikų apsaugos ir teisių pažeidimų perduodami nagrinėti Vaikų apsaugos koordinatoriui; jų nagrinėjimui taikoma Nacionalinių asociacijų vaikų teisių pažeidimo pranešimų teikimo ir reagavimo tvarka;
 - 7.2. Skundai dėl suaugusiųjų paslaugų gavėjų teisių bei interesų pažeidimų nagrinėjami laikantis skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo tvarkos.
8. Skundas, prašymas ar pranešimas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Organizacijoje datos.
9. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Organizacija gauna skundą, prašymą ar pranešimą.
10. Kartotiniai skundai, prašymai ir pranešimai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Organizacijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas.
11. Skundas, prašymas ar pranešimas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas suformuluojamas raštu, su sprendimu supažindinamos susijusios šalys, o pareiškėjui vaikų apsaugos koordinatorius išsiunčia atsakymą ir sprendimas pažymimas skundų registre DVS sistemoje. Anoniminis skundas laikomas išnagrinėtu, kai dėl jo priimamas sprendimas suformuluojamas raštu ir su sprendimu supažindinamos susijusios šalys ir sprendimas pažymimas skundų registre DVS sistemoje.
12. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.