

## PASIŪLYMŲ, PAGYRIMŲ, ASMENS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ VALDYMO KONCEPCIJA

### KAS?

Pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus gali pateikti:

- JDC paslaugų gavėjai;
- Paslaugų gavėjų tėvai ar globėjai;
- JDC darbuotojai;
- PG taryba (kai asmuo dėl savo negalios negali parašyti, tiesiogiai pasakyti);
- Kiti suinteresuoti asmenys.

### KAIP?

Pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus gali pateikti:

- Žodžiu;
- Raštu;
- E – priemonėmis.

### KUR?

Pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus gali pateikti:

Jaunuolių dienos centrui:

- paskambinus JDC telefonu +370 45 582598
- Paskambinus bet kurio JDC darbuotojo asmeniniu telefonu
- Palikus rašytinę informaciją JDC patalpose esančioje dėžėje su pavadinimu PASIŪLYMAI, PRAŠYMAI, PAGYRIMAI, SKUNDAI
- Elektroninėmis priemonėmis: e-skundas; e- pagyrimas <http://pjdc.lt/e-skundas-ir-e-pagyrimas/> arba elektroniniu paštu [dienos\\_centras@hotmail.com](mailto:dienos_centras@hotmail.com) arba [info@pjdc.lt](mailto:info@pjdc.lt)

Kitoms institucijoms:

Panevėžio m. savivaldybė <http://www.panevezys.lt/lt/titulinis.html>

Lietuvos neįgaliųjų forumas <http://Inf.lt/>

Lietuvos respublikos seimo Neįgaliųjų teisių komisija [http://www.lrs.lt/sip/portal.show?p\\_r=16579&p\\_k=1](http://www.lrs.lt/sip/portal.show?p_r=16579&p_k=1)

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba <https://lygybe.lt/>

Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių bendrija „Viltis“ <http://www.viltis.lt/lt/>

### KADA?

Pasiūlymai, pagyrimai, asmens prašymai ir skundai gaunami

- El. paštas tikrinamas kiekvieną darbo dieną. Atsakingas JDC direktorius.
- e-skundas; e- pagyrimas svetainėje [www.pjdc.lt](http://www.pjdc.lt) tikrinami kartą per savaitę. Atsakingas IT veiklos socialinis darbuotojas
- JDC patalpose esanti dėžutė tikrinama du kartus per savaitę. Atsakingas direktoriaus pavaduotojas socialiniam darbui.

### KAIP?

Pasiūlymai, pagyrimai, asmens prašymai ir skundai nagrinėjami:

- Raštu pateikti - per 20 darbo dienų.
- Žodžiu pateikti – nedelsiant.
- Atsakymas į anoniminius pasiūlymus, pagyrimus, prašymus ir skundus pateikiamas JDC informacinėje lentoje.

Asmenų prašymai, skundai ar kiti kreipimaisi turi būti užregistruojami byloje Nr. 1.10 „Gyventojų pasiūlymai, prašymai, pranešimai, skundai, jų nagrinėjimo dokumentai ir jų registras”.



PATVIRTINTA  
Jaunuolių dienos centro  
2024-02-09 direktoriaus  
įsakymu Nr. V-16

**C17**

## **KAS?**

Atsakingi asmenys:

- Kreipimąsi raštu svarsto ir į jį atsako skundų ar kitų kreipimūsi nagrinėjimo komisija, kurią, esant reikalui, sudaro Jaunuolių dienos centro direktorius. Į komisiją įeina Jaunuolių dienos centro darbuotojai ir PG atstovai.
- Kreipimąsi žodžiu svarsto ir į jį atsako darbuotojas, į kurį kreipiamasi, jei jam pakanka kompetencijos. Jei darbuotojas jaučiasi nepakankamai kompetentingas, jis pataria kreiptis į asmenų prašymų, skundų ar kitų kreipimūsi nagrinėjimo komisiją.

Nagrinėjant gaunamus pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus, bei atsakant į juos laikomasi:

- JDC asmens duomenų tvarkymo taisyklių (2019-03-14 V-24).
- Asmenų prašymų, pasiūlymų, skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Jaunuolių dienos centre tvarkos (2017 -10-03 V-121).

**JDC reaguoja ir atsako į visus gaunamus pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus.**