

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

### **KAS?**

Pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus gali pateikti:

- Jaunuolių dienos centro paslaugų gavėjai;
- Paslaugų gavėjų tėvai ar globėjai;
- Jaunuolių dienos centro darbuotojai;
- 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 Jaunuolių dienos centro telefonu +370 45 582598
- Paskambinus bet kurio Jaunuolių dienos centro darbuotojo asmeniniu telefonu
- Palikus rašytinę informaciją Jaunuolių dienos centras 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://lnf.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 Jaunuolių dienos centro direktorius.
- e-skundas; e- pagyrimas svetainėje [www.pjdc.lt](http://www.pjdc.lt) tikrinami kartą per savaitę. Atsakingas IT veiklos socialinis darbuotojas
- Jaunuolių dienos centro 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 Jaunuolių dienos centro 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”.

### **KAS?**

Atsakingi asmenys:

- Kreipimąsi raštu svarsto ir į jį atsako nuolat veikianti asmenų prašymų, skundų ar kitų kreipimūsi nagrinėjimo komisija.
- 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:

- Jaunuolių dienos centro 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).

**Jaunuolių dienos centras reaguoja ir atsako į visus gaunamus pasiūlymus, pagyrimus, asmens prašymus ir skundus.**