

PASIŪLYMŲ, PAGEIDAVIMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMO MOTINOS IR VAIKO NAMUOSE TVARKOS APRAŠAS

Pasiūlymų, pageidavimų ir skundų teikimo tvarkos aprašo tikslas - užtikrinti objektyvų pasiūlymų, skundų nagrinėjimą, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę bei įtraukiant į aktyvų, lygiavertį dalyvavimą organizacijos veikloje Motinos ir vaiko namų (toliau – MVN) gyventojas, darbuotojus, savanorius ir kitus suinteresuotus asmenis.

MOTINOS IR VAIKO NAMŲ GYVENTOJOS:

- Turi teisę skųstis žodžiu arba raštu ir gauti atsakymą.
 - Skundas žodžiu (susitikus arba tel. Nr. 8 5 212 16 53 ir 8 685 77347) gali būti pateikiamas:
 - viešai MVN bendruomenės susirinkimo metu;
 - MVN socialiniam darbuotojui arba psichologui;
 - MVN vadovui (jeigu paslaugų gavėjas nėra patenkintas darbuotojo skundo nagrinėjimu ir jo rezultatais);
 - VA Caritas direktoriui (jeigu paslaugų gavėjas nėra patenkintas MVN vadovo skundo nagrinėjimu ir jo rezultatais).
 - Skundas raštu gali būti pateikiamas:
 - MVN vadovui, nurodant vardą, pavardę ir skundo esmę (adresu: VA Caritas Motinos ir vaiko namai, Odminių g. 12, Vilnius arba el.paštu: vida.neverovic@vilnius.caritas.lt).
 - VA Caritas direktoriui, nurodant vardą, pavardę ir skundo esmę (adresu: VA Caritas Motinos ir vaiko namai, Odminių g. 12, Vilnius arba el.paštu: jolita.matulaityte@vilnius.caritas.lt).
 - Skundas (žodžiu arba raštu) yra užregistruojamas, nešališkai išnagrinėjamas ir į jį atsakoma ne ilgiau nei per 14 kalendorinių dienų nuo jo gavimo.
 - Į skundą žodžiu yra atsakoma žodžiu.
 - Į skundą raštu atsakoma žodžiu arba raštu, jeigu paslaugų gavėjas savo skunde išreiškia prašymą gauti atsakymą raštu.
 - Į anonimišką skundą atsakoma bendruomenės susirinkimo metu.

MVN DARBUOTOJAI/SAVANORIAI/KITI SUINTERESUOTIEJI ASMENYS:

- Turi teisę skųstis žodžiu arba raštu ir gauti atsakymą.
 - Skundas žodžiu arba raštu teikiamas:
 - MVN vadovui
 - VA Caritas direktoriaus pavaduotojui socialiniams centrams ir programoms (jeigu skundo teikėjas nėra patenkintas MVN vadovo skundo nagrinėjimu ir jo rezultatais);
 - VA Caritas direktoriui (jeigu skundo teikėjas nėra patenkintas direktoriaus pavaduotojo skundo nagrinėjimu ir jo rezultatais)

- Skundas (žodžiu arba raštu) yra užregistruojamas, nešališkai išnagrinėjamas ir į jį atsakoma ne ilgiau nei per 14 kalendorinių dienų nuo jo gavimo.
 - Į skundus žodžiu yra atsakoma žodžiu.
 - Į skundus raštu yra atsakoma žodžiu arba raštu, jeigu skundo teikėjas savo skunde išreiškia prašymą gauti atsakymą raštu.