

**VŠĮ SOCIALINĖS TERAPIJOS NAMAI**  
**SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ REGISTRAVIMO BEI ANALIZAVIMO**  
**TVARKOS APRAŠAS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. VŠĮ Socialinės terapijos namų „Akvila“ (toliau – AKVILA) dienos centro skundų ir prašymų registravimo bei analizavimo tvarkos aprašo tikslas - užfiksuoti namiškių, jų tėvų (globėjų, rūpintojų), bendradarbių ir kitų asmenų skundus ir / ar prašymus bei išanalizuoti juos taip, kad įvyktų visoms pusėms naudingas ir sąžiningas pokytis.
2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007-02-20 įsakymu Nr. A1-46 (su pakeitimais) patvirtintu Socialinės globos normų aprašu.
3. Skundas ar prašymas – tai pareiškėjo raštiškas ar žodinis kreipimasis, kuriuo prašoma tenkinti jo reikalavimus, susijusius su Akvilos veikla.

**II. SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ PATEIKIMO, REGISTRAVIMO IR ATSAKYMŲ**  
**RENGIMO TVARKA**

4. Skundas ar prašymas pateikiamas Akvilos administratoriui:  
raštu – atsiunčiamas el. pašto adresu [akvila@akvila.lt](mailto:akvila@akvila.lt);  
žodžiu – atvykus adresu J. Biliūno g. 22, Garliava, Kauno rajonas;  
anonimiškai – įmetus laišką į Akvilos pašto dėžutę adresu J. Biliūno g. 22, Garliava, Kauno rajonas.
5. Visi raštu pateikiami skundai ir prašymai yra registruojami „Skundų ir prašymų registracijos žurnale“.
6. Į skundus pateikiamas atsakymas gali būti žodžiu arba raštu.
7. Už skundų registravimą, analizavimą ir atsakymo pateikimą atsakingas Akvilos administratorius.
8. Už pagalbą namiškiams suformuluoti ir pateikti skundą ar prašymą, atsakingas jo „savas asmuo“.
9. Pasiūlymai arba skundai yra analizuojami Namiškių susirinkime arba bendradarbių Kolegijoje.
10. Skundo ar prašymo, kurio analizavimas priklauso nuo didesnės bendruomenės dalies, nagrinėjimo trukmė gali priklausyti nuo Namiškių susirinkimo ar Kolegijos suorganizavimo laiko. Atsakymas į skundą ar prašymą gali būti pateikiamas per 20 darbo dienų.
11. Jei skundas ar prašymas pateiktas nesuprantamai arba jo turinys neatitinka tikrovės, jis gali būti neanalizuojamas.

12. Į anoniminius laiškus gali būti neatsakoma, jei adresatas nenurodomas.

### **III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

13. Su šiuo tvarkos aprašu susipažindinami visi AKVILOS bendradarbiai, namiškiai ir jų tėvai.

14. Akvilos kaimynai ir kiti suinteresuoti asmenys su šiuo aprašu gali susipažinti interneto svetainėje [www.akvila.lt](http://www.akvila.lt).

15. Aprašas gali būti keičiamas ar papildomas administratoriaus įsakymu.

---