PATVIRTINTA

Trakų globos ir socialinių paslaugų centro direktoriaus 2017 m. rugpjūčio 21 d įsakymu Nr. TV1- 371

### TRAKŲ GLOBOS IR SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SKUNDŲ VALDYMO SISTEMOS APRAŠYMAS

Trakų globos ir socialinių paslaugų centrui (toliau –Centras) skundas yra svarbus signalas, suteikiantis informacijos, kad su jo teikiamomis paslaugomis yra kažkas negerai ir reikia imtis tam tikrų veiksmų. Nors nepasitenkinimas yra dažnas klientų tarpe, tačiau tik nedidelis procentas sutinka skundą išsakyti organizacijai. Skundo išsakymo skatinimas tampa vienu iš svarbiausių Centro tikslų, siekiant išlaikyti konkurencinį pranašumą dinamiškoje rinkoje. Centro darbuotojai suvokia, kad klientas yra pagrindinis informacijos šaltinis apie išorinę aplinką ir savo lūkesčius ar pasikeitusius poreikius. Centras savo veikloje siekia tokio bendravimo su klientais, kuris skatintų klientą išsakyti skundą tiesiogiai Centro darbuotojams nei pasirinkti kitus skundo išsakymo kanalus. Siekiama suteikti klientui visą būtiną informaciją apie skundo pateikimą, valdymą ir patenkinimą ir grįžtamojo ryšio suteikimą, apie tai, kur galima pateikti skundą, kaip jis turėtų būti parašytas, kokią papildomą informaciją turėtų pateikti klientas. Taip pat klientas turi gauti visą informaciją, susijusią su skundų tvarkymo procesu, laikotarpiais, susijusiais su skirtingais skundo valdymo proceso tarpsniais, priemones, kuriomis galima pateikti skundą bei priemones, kuriomis organizacija ketina suteikti grįžtamąjį ryšį.

**Skundo valdymo principai**.

1. **Matomumas**. Trakų globos ir socialinių paslaugų centras, organizuodamas paslaugų teikimą su kiekvienu klientu sudaro paslaugų teikimo sutartį (toliau-Sutartis), kurioje nurodoma, kokiomis priemonėmis ir kokiais būdais klientas gali pateikti skundą.

**2. Pasiekiamumas**. Informacija apie darbuotojų pasiekiamumą pateikimą kiekvienam klientui sudarant sutartį paliekami darbuotojų telefonų numeriai, informacija pateikta Centro internetinėje svetainėje www.tgspc.lt.

3. **Atsakomoji reakcija į skundą**. Centras informuoja skundo pateikėją apie skundo gavimą. Skundai nagrinėjami atsižvelgiant į skundo turinio svarbumą ir reikšmingumą klientui. Viso skundo valdymo metu, klientas informuojamas apie skundo svarstymo eigą ir galutinį rezultatą.

**4. Objektyvumas**. Centras, nepriklausomai nuo skundų turinio ar pobūdžio, visus gautus skundus nagrinėja vienodai ir laikosi nešališkumo principo.

**5. Konfidencialumas**. Informacija apie skundo pareiškėja prieinama Centro darbuotojams, tačiau tik skundo valdymo tikslais. Centras užtikrina kliento duomenų apsaugą, nebent klientas išsako norą informaciją atskleisti visuomenei.

**7. Į klientą orientuotas požiūris.** Centras laikosi į klientą orientuoto požiūrio, yra atviras grįžtamajam ryšiui iš kliento, sudaro palankias sąlygas skundo pateikimui ir valdymui.

**8. Atskaitomybė.** Darbuotojas atsiskaito vadovui apie skundo valdymo procesą ir suteikti grįžtamąjį ryšį klientui apie jo skundo patenkinimą .

### Organizacijos vidinė skundo komunikacija: nuo gavimo iki patenkinimo

Sėkmingas skundų valdymo komunikacijos procesas susideda iš šių etapų: skundo pateikimo, skundo gavimo, skundo gavimo patvirtinimo, skundo sekimo, skundo nagrinėjimo, reagavimo į skundus, skundo perdavimo ir skundo užbaigimo.

**1. Skundo pateikimas**. Skundas turi būti surašytas raštu ir pasirašytas asmeniškai, be Pareiškėjo skundą turi teisę taip pat pateikti Pareiškėjo atstovas (šeimos narys, globėjas). Skundas turi būti: surašytas įskaitomai; surašytas Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių). Skundas gali būti pateiktas elektroniniu paštu adresu: soc.paslaugos@trakai.lt

**2. Skundo gavimas**. Centro darbuotojai, priėmę skundą, turi pridėti papildomą informaciją, susijusią su lūkesčiais, kurių siekia skundo pateikėjas ir kitą informaciją, kuri būtina rezultatyviam skundo valdymui. Skundo turinys turi suteikti informacijos, per kiek laiko skundas turėtų būti išspręstas. Turi būti pateikti kliento duomenys, kurie reikalingi informacijai skundo tyrimui. Darbuotojas, priėmęs skundą taip pat turi nurodyti, kokių priemonių ar veiksmų buvo imtasi tuo metu, kai buvo gautas skundas. Darbuotojai, kurie atsakingi už skundo priėmimą iš klientų, perduoda visą informaciją Centro direktoriui.

**2. Skundo gavimo patvirtinimas**. Visais atvejais klientas apie skundo gavimą yra informuojamas jam priimtinomis priemonėmis (telefonu, paštu, elektroniniu paštu ar kita), kurias jis nurodė skundo pateikimo metu.

**3. Skundo sekimas**. Skundo kontrolė atliekama viso proceso metu. Visa informacija apie skundo patenkinimo procesą, reguliariai perduodama klientui, esant jo pageidavimui.

**4. Skundo nagrinėjimas**. Siekiant išnagrinėti skundą, būtina patikrinti skundo pagrįstumą, rimtumą, atsižvelgiant į skundų skaičių, kuriuos organizacija gavo iš to pačio paslaugų gavėjo ar iš kelių paslaugų gavėjų apie vieną paslaugų teikėją, bei skundo patenkinimo priklausomybę nuo tokių svarbių aspektų, kaip asmens fizinė būklė ar pan.

**5. Reagavimas į skundus**. Išnagrinėjus skundą, siekiant išvengti tolimesnio skundų turinio pasikartojimo, Centro direktorius priima sprendimą. Organizacijai skundą įvertinus kaip nereikšmingą, tolimesnis skundo pasikartojimas iš kitų klientų, gali atkreipti organizacijos dėmesį ir persvarstyti paslaugų teikimo tobulinimo klausimą.

**6. Sprendimo perdavimas**. Skundo pateikėjas informuojamas apie priimtą sprendimą dėl pateikto skundo ir kokių veiksmų ketina imtis Centras.

**7. Skundo nagrinėjimo terminai**. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

**8. Skundo užbaigimas**. Skundo sprendimas pateikiamas kaip įmanoma greičiau, suteikiant informaciją klientui apie skundo patenkinimą arba ne. Jeigu skundo sprendimas tenkina kliento lūkesčius, tuomet Centras turi įgyvendintą priimtą sprendimą. Tuo atveju, kai skundo sprendimas kliento atmetamas, kaip netinkamas ir neadekvatus jo lūkesčiams, tuomet Centras turi siekti kitų priemonių ir būdų, kurie galėtų skundą patenkinti.

**8. Grįžtamasis ryšys**. Skundo patenkinimo atveju, Centras atsižvelgdamas į kliento nurodytą komunikavimo būdą, visais atvejais informuoja klientą apie skundo valdymo išvadas. Jeigu komunikacija su klientu vyksta telefonu, tuomet darbuotojas iš karto sužino, ar klientas patenkintas skundo valdymo procesu, ar turi kažkokių pastebėjimų. Jeigu su klientu bendraujama elektroniniu paštu, tuomet pateikus tyrimo išvadas ir priimtą sprendimą, prašoma kliento informuoti, ar jis patenkintas sprendimu, tačiau tai nereiškia, kad klientas suteiks grįžtamąjį ryšį, ar jis yra patenkintas galutiniu sprendimu.

Centras turi teisę nenagrinėti anoniminių, nepasirašytų ir neįskaitomų skundų, taip pat skundų, kuriuose nėra Pareiškėją pakankamai identifikuojančių duomenų.

­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_