

PATVIRTINTA
Šiaulių rajono savivaldybės priešgaisrinės
tarnybos viršininko
2021 m. gruodžio 10 d. įsakymu Nr. V-21

ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS PRIEŠGAISRINĖS TARNYBOS SKUNDŲ VALDYMO SISTEMOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių rajono savivaldybės priešgaisrinės tarnyba (toliau – Tarnyba), nagrinėdama skundus vadovaujasi žmogaus teisėmis, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo principais.

II SKYRIUS SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

2. Tarnyboje priimami ir nagrinėjami visi skunda, susiję su Tarnybos veikla.
3. Skundai gali būti pateikti:
 - 3.1. raštu:
 - 3.1.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą;
 - 3.1.2. atsiuntus paštu: J. Basanavičiaus g. 7, Kuršėnai, Šiaulių r.;
 - 3.1.3. atvykus į Tarnybą, palikus pašto dėžutėje;
 - 3.1.4. elektroniniu būdu, elektroniniu pašto adresu: erika.kadauskiene@siauliuraj.lt.
 - 3.2. žodžiu:
 - 3.2.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą;
 - 3.2.2. telefonu.
4. Visi Tarnyboje, bet kuria forma raštu gauti skundai jų gavimo dieną registruojami „Gautų dokumentų registre“. Visi skundai registruojami tą pačią skundo pateikimo dieną ir informuojamas Tarnybos viršininkas.
5. Skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, Tarnyboje neregistruojami, į juos atsakoma iškart.
6. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu.
7. Skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba, juose turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas ar kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde nurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

III SKYRIUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

8. Į žodžiu pateiktą skundą pagal galimybes siekiama atsakyti tą pačią dieną. Jei į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią dieną ar pareiškėjas nesutinka su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu.

9. Skundai turi būti išnagrinėjami kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo dienos.

10. Jei skundo išnagrinėti nepavyko ugniagesiui skyrininkui kartu su paslaugų gavėju, jis yra perduodamas Tarnybos viršininkui. Viršininkas išnagrinėjęs skundą, pateikia atsakymą paslaugų gavėjui skundo atsakymą.

11. Iš išorės gautą skundą nagrinėja Tarnybos viršininkas su Darbo taryba.

12. Išnagrinėtos anoniminio skundo išvados aptariamoms su Darbo taryba, darbuotojais.

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Visi gauti pareiškėjų skundai yra saugomi.

14. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.

15. Į Tarnybą besikreipiantys neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys gali būti neaptarnaujami. Tokį asmenį aptarnauti atsisakęs darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja vadovą: viršininką ar ugniagesį skyrininką.

SKUNDO VALDYMO SCHEMA

