MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRAS

# PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

Jūsų nuomonė mums svarbi – padėkite mums tobulėti ir gerinti paslaugų kokybę!

Aptarnaudami jus ir nagrinėdami jūsų kreipimusis, vadovaujamės **pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo, lygybės ir konfidencialumo** principais.

## Kaip galite pateikti prašymą, pasiūlymą, skundą ar padėką?

### 1 Atvykę į Centrą tiesiogiai

Kreipkitės į Centro administratorių adresu **P. Kriaučiūno g. 2, 303 kab., Marijampolė** (raštu arba žodžiu).

### 2 Elektroniniu paštu

Siųskite savo kreipimąsi el. paštu **centras@mspc.lt** (arba Centro direktorei: **direktore@mspc.lt**).

### 3 Per paslaugas teikiantį darbuotoją

Prašymą, skundą ar pasiūlymą galite perduoti savo **socialiniam darbuotojui ar atvejo vadybininkui** – jis perduos dokumentą užregistruoti administratoriui.

### 4 Padalinio / skyriaus vedėjui

Galite kreiptis tiesiogiai į **Pagalbos šeimoms skyriaus vedėją** (Vytauto g. 17, Marijampolė, tel. +370 615 30269).

### 5 Įmetę į pasiūlymų ir skundų dėžutę

Savo pastabą, pasiūlymą ar skundą (taip pat ir **anonimiškai**) galite įmesti į specialią dėžutę patalpose.

## Svarbi informacija apie nagrinėjimą ir jūsų saugumą

- **Greitas atsakymas žodžiu:** į žodžiu pateiktus prašymus ar skundus, kuriuos galima išspręsti iš karto, atsakoma tą pačią darbo dieną. Jei atsakyti iš karto neįmanoma, sudaroma galimybė išdėstyti kreipimąsi raštu.
- **Registravimas ir konfidencialumas:** rašytinius kreipimusis registruoja Centro administratorius ir perduoda vykdymui. Visa jūsų pateikta informacija saugoma konfidencialiai.
- **Jokių neigiamų pasekmių:** dėl pateikto skundo ar kritikos jūsų šeimai nebus taikomos jokios nuobaudos ar blogesnis požiūris.

**Kur dar galite kreiptis, jei nesutinkate su Centro atsakymu ar sprendimu?**

- **Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos Marijampolės apskrities skyrius:** tel. +370 616 74 287 (arba bendroji linija 8 800 10 800).
- **Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba:** tel. +370 5 205 0640, el. p. lygybe@lygybe.lt.