



RĪGAS SOCIĀLĀS APRŪPES CENTRS „STELLA MARIS”
Reģistrācijas Nr. LV90000218304, Birzes iela 54, Rīga, LV-1016, Latvija, tālrunis: +371 67012698,
fakss: + 371 67434443, e-pasts: stella.maris@riga.lv

Rīgā

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

29.06.2015.

Nr. ACSM-15-4-nts

Personu mutisku vai rakstisku iesniegumu, priekšlikumu un sūdzību izskatīšanas kārtība Rīgas sociālās aprūpes centrā „Stella maris”

Izdoti saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma 72.panta pirmās daļas 2.punktu

I. Vispārīgie jautājumi

1. Centra kārtība nosaka, kā Centrs saņem, reģistrē, izskata un sniedz atbildi uz personu (fizisko/juridisko) mutisku vai rakstisku iesniegumu, priekšlikumu un sūdzību (turpmāk – iesniegums).
2. Ikvienai personai (turpmāk – iesniedzējs) ir tiesības vērsties Centrā un iesniegt mutisku vai rakstisku iesniegumu, kā arī saņemt atbildi pēc būtības un/vai nepieciešamības. Iesnieguma noformējumam ir jābūt atbilstoši Latvijas Republikas normatīviem aktiem. Iesniegums jāraksta valsts valodā, jānorāda iesniedzēja vārds, uzvārds, kā arī informācija, kas palīdz sazināties ar iesniedzēju. Iesniegumā ir jābūt parakstam un datumam.
3. Par šīs kārtības ievērošanu ir atbildīgi Centra direktors, administratīvais personāls, sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas nodaļa, saimniecības nodaļa un veselības aprūpes nodaļa.

II. Iesnieguma saņemšanas, reģistrēšanas kārtība

4. Iesniedzējs iesniegumu var iesniegt rakstveidā vai izteikt mutvārdos Centra lietvedei katru darba dienu no 9.00 līdz 16.00, kā arī darba dienās un brīvdienās iesniegumu var ielikt Centra „Iesniegumi un priekšlikumi” kastītēs, kas izvietotas pirmajā stāvā abos Centra iemītnieku namos (pie ieejas) un kuras tiek iztukšotas 1 (vienu) reizi nedēļā.
5. Iesniegums tiek izskatīts, ja tas nav anonīms.
6. Ja iesniegumā ir jautājums, kas skar visas struktūrvienības, tiek izveidota iesniegumu izskatīšanas komisija, kuru pārstāv visi struktūrvienību vadītāji, nepieciešamības gadījumā, pieaicinot atbildīgos darbiniekus. Atbildi gatavo atbildīgais darbinieks, kurš norādīts direktora rezolūcijā.
7. Ja iesniedzējs vēlas iesniegt mutvārdu iesniegumu, tad šo iesniegumu atbilstoši normatīvo aktu prasībām rakstveidā noformē lietvede vai Centra struktūrvienības

- vadītājs, pie kura persona vērsusies. Pēc iesniedzēja lūguma, iesniedzējam izsniedz iesnieguma kopiju ar atzīmi par dokumenta saņemšanu.
8. Ja iesniedzējs vēlas atbildi uz savu iesniegumu saņemt rakstiski, tad tas jānorāda iesniegumā. Atbildi uz iesniegumu Centrs sniedz ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas brīža.
 9. Lai izskatītu iesniegumu var organizēt arī klientu sapulces, kurās sniedz atbildi uz iesniegumā minēto jautājumu. Iemītņieku sapulces tiek protokolētas.
 10. Ja iesniedzējam ir apgrūtināta pārvietošanās, iesniegumu var iesniegt iesniedzēja pārstāvis vai Centra darbinieks.
 11. Pēc iesnieguma saņemšanas, lietvede vai Centra struktūrvienības vadītājs reģistrē saņemto iesniegumu žurnālā „Rakstisku, mutisku iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu reģistrācijas žurnāls” (turpmāk – žurnāls), kas glabājas pie lietvedes. Žurnālā ir jābūt ierakstīts: nomenklatūras kārtas numurs, iesniegšanas datums, iesniedzēja vārds, uzvārds, iesnieguma īss saturs, atbildīgā darbinieka vārds, uzvārds, kas izskata iesniegumu un informācija par pieņemto lēmumu.

III. Iesniegumu izskatīšana un lēmuma pieņemšanas kārtība

12. Reģistrēto iesniegumu, Centra direktors ar rezolūciju nodod rīcībai pēc kompetences attiecīgajam Centra struktūrvienības vadītājam.
13. Centra struktūrvienības vadītājs, saņemot iesniegumu, nodod darbiniekam, kura kompetencē ir iesniegumā minētais jautājums izskatīšanai un risināšanai vai pats gatavo atbildi iesniedzējam. Centra atbildīgais darbinieks izskata iesniegumu, risina šo jautājumu, konsultējoties ar pārējiem Centra darbiniekiem. Centra lietvede sagatavoto atbildi reģistrē un nosūta vai nodod pēc piederības.
14. Ja iesniedzējam nav nepieciešama rakstiska atbilde uz viņa iesniegumu, atbildīgais darbinieks veic žurnālā ierakstu par pieņemto lēmumu vai veikto darbību.
15. Klientiem un/vai viņu piederīgajiem ir iespēja vērsties pie kāda no struktūrvienības (nodaļas) vadītāja, atbildīgā darbinieka vai Centra direktora:
 - 15.1. Sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas nodaļas vadītāja pieņemšanas laiki - P,O,T,C 9:00 – 17:00, Pk 9:00 – 16:00;
 - 15.2. Veselības aprūpes nodaļas vadītāja pieņemšanas laiki – P 10:00 – 12:00, C 10:00 – 12:00;
 - 15.3. Saimniecības nodaļas vadītāja pieņemšanas laiki – T 10:00 – 12:00, Pk 10:00 – 12:00;
 - 15.4. finansista pieņemšanas laiki: P,O,T,C 9:00 – 17:00, Pk 9:00 – 16:00;
 - 15.5. direktora pieņemšanas laiki – P 16:00 - 17:00, Tr. 10:00 –12:00.
16. Centrs ir tiesīgs atstāt iesniegumu bez izskatīšanas šādos gadījumos:
 - 16.1. iesniegumā nav norādīts iesnieguma iesniedzējs (fiziskajai personai — vārds, uzvārds un adrese; juridiskajai personai — nosaukums un juridiskā adrese);
 - 16.2. iesniegums nav parakstīts;
 - 16.3. iesnieguma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
 - 16.4. iesnieguma teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
 - 16.5. atbilde uz iesniegumu ir dota iepriekš, un tā saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies.

IV. Noslēguma jautājumi

17. Ar šīs kārtības spēkā stāšanās brīdi Centra darbiniekiem savlaicīgi ir jāinformē centra iemītnieki par iespēju sniegt mutiskus vai rakstiskus iesniegumus, sūdzības un/vai priekšlikumus un jāiepazīstina ar šo kārtību.
18. Kārtība personām pieejama Centra administrācijā, sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas nodaļā, kā arī pie informācijas stenda pirmajā stāvā abos Centra iemītnieku namos.

Direktore

S.Rudoviča

Sagatavoja: N.Pristavko