

**ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
GAUTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, ATILIEPIMŲ IR SKUNDŲ VALDYMO TVARKOS
APRAŠAS**

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Anykščių rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) gautų asmenų prašymų, atsiliepimų ir skundų valdymo tvarka (toliau –Tvarka) parengta atsižvelgiant į Centro pastangas bet kokius paslaugų gavėjų prašymus, pasiūlymus, skundus ir atsiliepimus spręsti objektyviai bei vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu.
2. Tvarkoje naudojamos sąvokos:
 - 2.1. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu, Centre specialioje dėžutėje „Pageidavimų ir pasiūlymų dėžutė“ ar elektroniniu būdu skundą, pasiūlymą ar prašymą pateikęs Centro paslaugų gavėjas, jo atstovas (globėjas), darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.
 - 2.2. **Skundas** - pareiškėjo raštiškas arba žodinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl Centro veikimo ar neveikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.
 - 2.3. **Prašymas** – raštas, kuriuo ko nors prašoma.
 - 2.4. **Atsiliepimas** – atsakymas į laišką, prašymą, klausimą.
 - 2.5. **Skundų nagrinėjimo komisija** (toliau - Komisija) – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja raštišką skundą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

II SKYRIUS

**ASMENŲ PRAŠYMŲ, ATILIEPIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS,
VALDYMAS IR REGISTRAVIMAS**

3. Prašymus, atsiliepimus ir skundus galima pateikti:
 - 3.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į Centrą;
 - 3.2. pageidavimų ir atsiliepimų ir skundų dėžutėje, kuri yra Centre;

3.3. atsiuntus paštu Anykščių rajono socialinių paslaugų centras, Šaltupio g. 11, Anykščiai, LT-29131;

3.4. elektroniniu būdu Cento el. pašto adresu anyksciuraj.spc@gmail.com;

3.5. Centro internetinėje svetainėje www.socialinespaslaugos.lt;

4. Prašymus, atsiliepimus ir skundus žodžiu galima pateikti:

4.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į Centrą;

4.2. telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis.

5. Visi Centre bet kuria forma raštu ar žodžiu, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, gauti anoniminiai prašymai, atsiliepimai ir skundai jų gavimo dieną registruojami „Fizinių/juridinių asmenų, paslaugos gavėjų prašymai, atsiliepimai, skundai socialinių paslaugų klausimai ir jų registras“ (Nr. 1 priedas) atsakingo darbuotojo. Prašymo, atsiliepimo ir skundo registravimo data yra laikoma prašymo, atsiliepimų ir skundo pateikimo Centrai data.

6. Prašymai, atsiliepimai ir skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami, jeigu Centro vadovo ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu (Nr. 2 priedas).

7. Jeigu prašymą, pasiūlymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimų) požymių, Centro darbuotojas, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Centro vadovui. Centro vadovas sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

8. Prašymas, atsiliepimas ir skundas raštu turi būti:

8.1. parašytas valstybės kalba;

8.2. parašytas įskaitomai.

9. Prašyme, atsiliepime ir skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys susisiekti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme, pasiūlyme ir skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme, pasiūlyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme, pasiūlyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

10. Prašymas, atsiliepimas ir skundas atsiųstas Centrai elektroninėmis priemonėmis, turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ, ATSILIEPIMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS, VALDYMAS IR NAGRINĖJIMAS

11. Skundai, prašymai ir atsiliepimų valdymo ir nagrinėti Centro direktorius paskiria atsakingą asmenį arba gali būti sudaryta Komisija, jos nariai paskiria nagrinėjimo vietą bei laiką ir apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas žodžiu, telefonu arba raštu praneša pareiškėjui arba jo atstovui.

12. Jei gauti prašymai, atsiliepimai ir skundai iš kelių pareiškėjų dėl tų pačių reikalavimų ar siūlymų, Centro direktorius turi teisę juos sujungti ir pavesti nagrinėti kaip vieną skundą, prašymą ar atsiliepimą.

13. Raštu pateikti Pareiškėjų prašymai, atsiliepimai ir skundai turi būti išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo užregistravimo Centre dienos.

14. Atskirais atvejais, kai prašymo, atsiliepimo, skundo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde, prašyme ar atsiliepime nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 30 darbo dienų, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.

15. Pareiškėjai, raštu pateikę prašymą, atsiliepimą ar skundą 3 (trijų) dienų laikotarpiu informuojami apie nagrinėjimo eigą.

16. Už žodinio prašymo, atsiliepimo ar skundo nagrinėjimą atsakingas Centro direktorius arba jo paskirtas darbuotojas.

17. Nagrinėjanti prašymą, atsiliepimą ar skundą atsakinga Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu, Centro konfidencialumo tvarka, Komisijos nuostatais, kokybės procedūromis bei principais, išdėstytais žemiau.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, ATSILIEPIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMUI SUDARYTOS KOMISIJOS DARBO ORGANIZAVIMAS

18. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja komisijos pirmininkas.

19. Apie komisijos posėdžio laiką ir vietą prieš 3 (tris) darbo dienas komisijos pirmininkas praneša visiems komisijos nariams ir prašymu, atsiliepimu ar skundu suinteresuotoms pusėms.

20. Posėdis yra teisėtas, jeigu jame dalyvauja ne mažiau kaip pusė Komisijos narių.

21. Paslaugų gavėjų prašymai, atsiliepimai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos reikalavimus:
 - 21.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikimo prašymo, atsiliepimo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;
 - 21.2. išklausanč pareiškėjo, jeigu jis dalyvauja posėdyje, argumentus;
 - 21.3. vertinant ir analizuojant turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu prašymu, atsiliepimu ar skundu.
22. Komisijos nutarimus priima balsų dauguma, atviru balsavimu. Jeigu balsai pasiskirsto po lygiai, lemia komisijos pirmininko balsas.
23. Komisijos nutarimai įforminami protokolu, kuriame nurodomi komisijos nutarimo motyvai, pateikiami paaiškinimai, kiekvieno prašymo, atsiliepimo ar skundo nagrinėjime dalyvavusio atskiroji nuomonė.
24. Komisijos posėdžio protokolą rašo vienas iš pirmininkų paskirtų komisijos narių (sekretorius). Protokolą pasirašo komisijos pirmininkas ir sekretorius.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į ASMENŲ PRAŠYMAS, ATSILIEPIMUS IR SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

25. Išnagrinėję prašymą, atsiliepimą ar skundą, atsakingas už nagrinėjimą darbuotojas ar Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui kartu su atsakymo pareiškėjui projektu.
26. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl skundo, atsiliepimo jei ji nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis atsiliepimas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po išvadų pateikimo.
27. Į prašymą, atsiliepimą ir skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku būdu pateiktas prašymas, atsiliepimas ar skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas prašyme, atsiliepime ar skunde.
28. Atsakymas į prašymą, atsiliepimą ir skundą turi atitikti kokybės kriterijus:
 - 28.1. atsakyta į visus asmens klausimus;
 - 28.2. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;
 - 28.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;
 - 28.4. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus.
29. Atsakymas į prašymą, atsiliepimą ir skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Centre, arba siunčiamas el. paštu su žyma „Originalas nebus siunčiamas“.

30. Atsakymai į anoniminius pareiškėjų prašymus, atsiliepimus ir skundus skelbiami Centro informacinėje lentoje.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

31. Centro darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys - suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Atsakingas darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

31.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

31.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

31.3. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Centras ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

32. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Centro darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Centro darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

33. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, Centro darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

33.1. prisistatyti asmeniui, nurodant Centro pavadinimą ir savo pavardę;

33.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

33.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

33.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

33.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

34. Centro direktorius arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paskirtas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą elektroniniais ryšiais, ir tam paskirta elektroninių ryšių linija.

VII SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, ATsiliepimus IR SKUNDUS APSKUNDIMAS

35. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į prašymą, pasiūlymą ar skundą ar pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę tai

apskūsti Administracinių ginčių komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisės įstatymo nustatyta tvarka.

36. Asmuo, nesutinkantis su priimtu dėl jo prašymo sprendimu, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Centro vadovybei, kuri turi jį nagrinėti, laikydamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Anykščių rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriui, administracijos direktoriui arba Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisės įstatymo nustatyta tvarka.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Išnagrinėti prašymai, pasiūlymai arba skundai ir atsakymai bei su jais susijusi papildoma medžiaga dedami į bylas pagal dokumentacijos planą.

38. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.

39. Informacija apie skundus, prašymus ar pasiūlymų priėmimo vietą ir tvarką yra paskelbta įstaigos internetinėje svetainėje: www.socialinespaslaugos.lt.

40. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami susirinkimo metu bei elektroninėmis priemonėmis.

41. Į Centrą besikreipiantys neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys neaptarnaujami. Tokį asmenį aptarnauti atsisakęs darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja tiesioginį vadovą
