

PATVIRTINTA

Neringos socialinių paslaugų centro

Direktorius 2021-12-30 įsakymu Nr. PC2-73

NERINGOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Neringos socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato skundų, prašymų ir pranešimų, skirtų Centrai, pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir apskundimo tvarką bei procedūras.
2. Ši Tvarka skundams, prašymams ir pranešimams taikoma tiek, kiek jos nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai, teisės aktai, Centro paslaugų gavėjo asmens bylų dokumentų rengimo tvarka, Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašas, kiti Centro vidaus tvarką reglamentuojantys dokumentai ir reglamentai.

II SKYRIUS SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

3. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (tiesiogiai atvykus į Centrą arba telefonu), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Centrą, paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu (el. pašto adresu www.rasa.baltrusaitiene@neringosspc.lt).
4. Skundai, prašymai ir pranešimai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami, jeigu Centro vadovas 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.
5. Jeigu skundą, prašymą ir pranešimą 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, praneša kompetentingoms institucijoms.

6. Skundas, prašymas ir pranešimas žodžiu ar raštu turi būti pateikiami lietuvių kalba. Išskirtiniais atvejais skundai, prašymai ar pranešimai gali būti pateikiami kita Centro darbuotojui suprantama kalba.
7. Skunde, prašyme ir pranešime raštu turi būti surašytas tvarkingai ir įskaitomai, pasirašytas teikiančio asmens. Taip pat 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 skunde, prašyme ir pranešime nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, tuomet atsakymas teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, jeigu jokių kontaktinių duomenų nenurodyta – atsakymas neteikiamas.
8. Skundai, prašymai ir pranešimai atitinkantys šios tvarkos 7 punkte išvardintus kriterijus registruojami ir nagrinėjami. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ar nepagrįsti skundai, prašymai ir pranešimai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
9. Paprastai nenagrinėjami skundai, prašymai ir pranešimai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ar skundai, išskyrus atvejus, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Centro interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima Centro vadovas, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį.
10. Skundai, prašymai ir pranešimai, kurių turinys yra šmeižikiškas, įžeidus ar neatitinkantis moralės normų, ir tokie, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta bei diskriminacija, nenagrinėjami, o skundą, prašymą ir pranešimą teikęs asmuo yra apie tai informuojamas.
11. Skundą, prašymą ir pranešimą ketinančiam teikti asmeniui atvykus į Centrą, darbuotojai atlieka šiuos veiksmus:

11.1. priima rašytinius asmenų skundus, prašymus ir pranešimus. Priimant skundą, prašymą ir pranešimą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus;

11.2. suteikia informaciją apie skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo Centre procedūrą.

12. Skundai, prašymai ir pranešimai, asmens duomenų apsaugos klausimais priimami vadovaujantis Centro Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašu bei kitais teisės aktais.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

13. Skundai, prašymai ir pranešimai, gauti iš asmenų tiesiogiai, arba per pašto įstaigas ar elektroniniu paštu, yra registruojami atitinkamame gautų dokumentų žurnale.

14. Skundai, prašymai ir pranešimai, susiję su Centro ir jos darbuotojų veikla ar sprendimais, registruojami į gautų dokumentų žurnalą. Baigus nagrinėjimą, popierinis dokumentas arba elektroniniu būdu gauta skundo kopija įsegama į atitinkamą Centro gautų dokumentų segtuvą.

15. Ant skundo, prašymo ir pranešimo dedama registracijos žyma, joje įrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Asmeniui pageidaujant, jam gali būti įteikiama registracijos žyma pažymėta skundo, prašymo ir pranešimo registravimą patvirtinanti kopija.

16. Vokai yra saugomi ir prie skundų, prašymų ir pranešimų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtiniais atvejais, kuomet vokas reikalingas kaip įrodymas, kada buvo gautas/išsiųstas skundas, prašymas ir pranešimas.

17. Gauti skundai, prašymai ir pranešimai bei pridedami dokumentai ar kt. priedai, yra sutikrinami ir užregistruojami. Per 3 darbo dienas pareiškėjui išsiunčiamas patvirtinimas, kad skundas yra užregistruotas ir bus išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos, išskyrus atvejus, kai šioje Tvarkoje nustatyta kitaip. Centro darbuotojas gautus skundus, prašymus ir pranešimus perduoda Centro vadovui ar jo įgaliotam asmeniui tolesniam tvarkymui.

18. Skundai ir pranešimai, susiję su Centro ar jo darbuotojų tiesiogine veikla ir sprendimais, perduodami Centro vadovui.
19. Centro vadovas susipažįsta su skundų, prašymų ir pranešimų dėl Centro ar jo darbuotojų tiesiogine veikla ir sprendimais turiniu, žodžiu paskiria juos nagrinėjantį (-čius) darbuotoją (-us), arba raštu sudaro komisiją, bei perduoda dokumentą nagrinėjimui.
20. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti skundus, prašymus ir pranešimus tiems Centro darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

IV SKYRIUS

SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

21. Centru pateikti skundai, prašymai ir pranešimai yra nagrinėjami pagal šią Tvarką.
22. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:
 - 22.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto skundo, prašymo ir pranešimo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;
 - 22.2. paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą skundą, prašymą ir pranešimą, pateikiant papildomus dokumentus;
 - 22.3. vertinant ir analizuojant Centro turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
 - 22.4. esant poreikiui, Centro vadovo pavedimu atliekant vidaus auditą;
 - 22.5. pasitelkiant specialistus klausimams, kurių sprendimui reikalingos specifinės tam tikros srities žinios (pvz., finansinės, teisinės).
23. Skundas, prašymas ir pranešimas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos, išskyrus atvejus, kai šioje Tvarkoje nustatyta kitaip.
24. Jeigu skundo, prašymo ir pranešimo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, ar kitais, laiko reikalaujančiais procesiniais veiksmais, dėl kurių atsakymo rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo, prašymo ir pranešimo Centre gavimo datos, apie tai turi būti informuotas pareiškėjas, pranešime nurodant skundo, prašymo ir pranešimo gavimo Centre datą, registracijos numerį, skundą, prašymą ir kontaktinio Centro darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, telefono numerį. Šiame punkte

nurodytais atvejais skundas, prašymas ir pranešimas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 40 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos.

25. Nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Centras gauna skundą, prašymą ir pranešimą.
26. Skundas, prašymas ir pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas, pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.
27. Nagrinėjant skundus, prašymus ir pranešimus, Centro darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, SAUGOJIMAS IR PATEIKIMAS ASMENIUI

28. Sudarytai Komisijai išnagrinėjus skundą, prašymą ir pranešimą ir suderinus su Centro vadovu, pareiškėjui pateikiamas atsakymas nurodant:
 - 28.1. kas patikrinta ir kas nustatyta, pridėdant nagrinėtus dokumentus su komentarais, kurie pareiškėjo teiginiai teisingi ir pagrįsti, o kurie ne;
 - 28.2. priežastis, sąlygojusias pažeidimą;
 - 28.3. jeigu skundas pripažįstamas kaip pagrįstas – Centro veiksmus;
 - 28.4. jei yra galimybė – rekomendacijas ir prevencinių veiksmų ateičiai pasiūlymus.
29. Centro vadovo pasirašytas atsakymas į skundo, prašymo ir pranešimo, susijusio su Centro ir jo darbuotojų veikla ar sprendimais, registruojamas į siunčiamųjų dokumentų registrą, įsegant ir saugant dokumento originalą arba skenuotą kopiją, jeigu siunčiama registruotu paštu, siunčiamųjų dokumentų byloje.
30. Atsakymas apie išnagrinėtą skundą, prašymą ir pranešimą apie priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba išsiunčiamas paštu ar elektroniniu būdu. Jeigu atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas, pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, liekančio Centre.
31. Skundas, prašymas ir pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.

VI SKYRIUS

SPRENDIMO APSKUNDIMO TVARKA

32. Pakartotiniai skundai, prašymai ir pranešimai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra pagrįstų argumentų, kad Centro sprendimas dėl ankstesnio skundo, prašymo ir pranešimo išnagrinėjimo yra neteisingas. Centrai gavus pakartotinį skundą, prašymą ir pranešimą, per 5 darbo dienas pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad šiuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos aplinkybės.
33. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo skundo, prašymo ir pranešimo išnagrinėjimo, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.
-