

## **GARGŽDŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS**

### **I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų, pranešimų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Gargždų socialinių paslaugų centre (toliau – Centras).

2. Tvarkos aprašas parengtas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

#### **3. Tvarkos apraše naudojami terminai:**

3.1. **Prašymas** – tai asmens kreipimasis, prašant priimti sprendimą, susijusį su Centro vykdoma veikla ir teikiamomis paslaugomis, ar nustatyta tvarka pateikti Centrai turimą informaciją apie asmenį ar sprendimo priėmimo išaiškinimą.

3.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

3.3. **Žodiniai skundai** – gali būti išdėstomi pareiškėjui tiesiogiai kreipiantis į Centro direktorių, direktoriaus pavaduotojus, padalinių vadovus.

3.3.1. Žodiniai skundai sprendžiami tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipėsi, kitų asmenų ar įstaigos interesų. Prireikus sudaromos galimybės išdėstyti skundą raštu.

3.4. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai yra nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras nekompetentingas spręsti prašyme, skunde, pranešime išdėstytą klausimą, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo dienos išsiunčiamas kompetentingai institucijai, o jį pateikęs asmuo apie tai informuojamas raštu, paaiškinant pėsuntimo priežastis.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus, pranešimus ir aptarnaudami asmenis Centro darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Jeigu asmens prašymas, skundas, pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, o Centras yra pirmasis adresatas, nagrinėjimą organizuoja Centras.

7. Jeigu asmens prašymas, skundas, pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms, tačiau Centras nėra pirmasis adresatas, Centras privalo pirmam adresatui pateikti pasiūlymus dėl prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo.

8. Prašymai, skundai, pranešimai su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai kartotinis prašymas, skundas, pranešimas nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo, skundo, pranešimo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

## **II. SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS**

9. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Centrą), raštu (tiesiogiai asmeniui pristčius Centru, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Centro elektroninio pašto adresu.

10. Priimami tik tie žodiniai prašymai, skundai, pranešimai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą pranešimą raštu.

11. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis padėti išversti prašymą, skundą, pranešimą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva.

12. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai turi būti:

12.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu);

12.2. parašyti įskaitomai;

12.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

13. Kai asmens prašymą, skundą, pranešimą Centru paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, skundą, pranešimą atitinkantį 12 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde, pranešime turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

14. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai neatitinkantys 12 punkto reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie prašymo, skundo, pranešimo pateikimo tvarką.

15. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę.

16. Asmens prašymas, skundas, pranešimas pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

## **III. SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

17. Raštu pateikiami prašymai, skundai ir pranešimai priimami ir užregistruojami jų gavimo dieną Darbuotojų ir lankytojų prašymų, pasiūlymų, pareiškimų, skundų ir jų nagrinėjimo dokumentų registre Centro raštinėje ir perduodami Centro direktoriui.

18. Centro direktorius rašytiniu pavedimu (įsakymu, potvarkiu, rezoliucija) per 3 darbo dienas nuo užregistruoto prašymo, skundo ar pranešimo gavimo dienos, išskyrus asmenų prašymus, skundus ar pranešimus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tuoj pat:

18.1. Skiria prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją ir pareigyles (toliau – Vykdytojams).

18.2. Nagrinėjantis asmens prašymą, skundą ar pranešimą darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro direktoriaus sprendimu, atsiradus viešųjų ir privačių interesų konfliktams ir jo priežastims.

19. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Centras per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis.

20. Jeigu užregistravus asmens prašymą, skundą ar pranešimą nustatoma, kad jie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jų turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėti, prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas Centro direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo nutraukimą Centras nedelsdamas praneša asmeniui.

21. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Centras tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Centro nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Centro nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

22. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

23. Jeigu prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo, Centro direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki 22 punkte nustatyto termino pabaigos, Centras išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nurodydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

#### **IV. SKYRIUS**

#### **ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ, SKUNDĄ, PRANEŠIMĄ PARENGIMAS**

24. Į asmenų prašymus, skundus, pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

25. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Centre.

26. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

27. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į jo prašymą, skundą ar pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą LR viešojo administravimo įstatymo trečio skirsnio nustatyta tvarka.

## **V. SKYRIUS**

### **SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ APSKUNDIMAS**

28. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į jo prašymą, skundą ar pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę tai apskųsti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

29. Asmuo (klientas), nesutinkantis su priimtu dėl jo prašymo sprendimu, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Centro vadovybei, kuri turi jį nagrinėti, laikydamosi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Klaipėdos rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriui, administracijos direktoriui ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

30. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, asmuo turi teisę tai apskųsti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui LR administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

## **VI. SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU**

31. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Centro darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

31.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

31.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakant Gargždų socialinių paslaugų centro pavadinimą ir savo vardą, pavardę, mandagiai pasisveikinti;

31.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

31.4. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu; nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

31.5. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

31.6. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

31.7. 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;

31.8. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;

31.9. tuo atveju, jei skambinantis asmuo šaukia, grasina, keikiasi, Centro darbuotojas turi įspėti asmenį dėl jo netinkamo bendravimo, o jei asmuo nereaguoja į įspėjimą, darbuotojas informuoja asmenį „Aš neprivalau šito klausytis“, atsisveikina ir padeda ragelį.

## **VII. SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į CENTRĄ**

32. Asmenys aptarnaujami Centro darbo laiku, kuris skelbiamas interneto svetainėje [www.gargzduspc.lt](http://www.gargzduspc.lt)

33. Palikdamas darbo vietą, jeigu tame pačiame kabinete nėra kito darbuotojo, galinčio aptarnauti (informuoti) asmenis, darbuotojas turi palikti informacinį pranešimą ant kabineto durų, informuodamas apie savo grįžimo laiką, arba nurodydamas, kur galima kreiptis, jam nesant.

34. Centro padalinių vadovai turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, ligos ir kitais nebuvimo darbe atvejais, būtų paskirti pavaduojantys darbuotojai.

35. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo laikytis šių taisyklių:

35.1. atidžiai išklaudyti, prireikus, paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

35.2. atsakyti į asmens pateikiamus klausimus, jeigu iš karto negali - tiksliai nurodyti atsakymo pateikimo būdą ir laiką;

35.3. informuoti, kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti, kad asmens prašymas (klausimas) būtų išnagrinėtas;

35.4. kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių (valstybinės kalbos nemokėjimo, negalios ar pan.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, aptarnaujantis darbuotojas turi jam padėti;

35.5. jeigu darbuotojas nėra kompetentingas nagrinėti asmens prašymą, jis privalo jam paaiškinti, kuriame Centro padalinyje, koks specialistas ar kita institucija yra kompetentinga spręsti jo prašymą.

## **VIII. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

36. Asmenys turi teisę pareikšti savo nuomonę, pastabas ir pasiūlymus apie Centro darbo organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų aptarnavimą ir elgesį bei kitais vykdomos veiklos klausimas, palikdami atsiliepimus Centro darbuotojui, į kurį kreipėsi arba siųsdami juos elektroniniu paštu. Tokio pobūdžio asmenų atsiliepimams nekeliama 12 punkto reikalavimai, į juos Centras neprivalo atsakyti.

37. Į Centrą besikreipiantys asmenys privalo:

37.1. Centro patalpose laikytis viešosios tvarkos;

37.2. laikytis aptarnavimo eilės;

37.3. neprekiuoti;

37.4. saugoti savo asmeninius daiktus;

37.5. negadinti Centro turto.

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

39. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami pasirašytinai ir privalo laikytis joje nustatytų įpareigojimų.

40. Tvarka yra skelbiama Centro internetinėje svetainėje.

---