

**PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
GAUTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ
NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prienu rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau Centro) gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau - Tvarka) parengta atsižvelgiant į Centro pastangas bet kokius paslaugų gavėjų prašymus, pasiūlymus ir skundus spręsti objektyviai bei vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu.

2. Tvarkoje naudojamos sąvokos:

2.1. **Pareiškėjas** – Centro paslaugų gavėjas, jo tėvas (globėjas), darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

2.2. **Skundas** – pareiškėjo žodinis ar raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl Centro veikimo ar neveikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

2.3. **Prašymas** – žodinis ar raštiškas asmens kreipimasis.

2.4. **Pasiūlymas** - pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir pan.

2.5. **Gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo komisija** (toliau – Komisija) – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja raštiškus asmenų prašymus, pasiūlymus ir skundus ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

**II. ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS,
REGISTRAVIMAS**

3. Prašymus, pasiūlymus ir skundus raštu galima pateikti:

3.1 pareiškėjui tiesiogiai atvykus į Centrą;

3.2 pageidavimų ir pasiūlymų dėžutėje, kuri yra Centre;

3.3. atsiuntus paštu: Prienu rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras, Vytenio g. 2, Prienai;

3.4. elektroniniu būdu Centro el. pašto adresu: soc.paslaugacentras@prienuspc.lt;

3.5. Centro internetinėje svetainėje www.prienuspc.lt

4. Prašymus, pasiūlymus ir skundus žodžiu galima pateikti:

4.1. pareiškėjui tiesiogiai atvykus į Centrą;

4.2. telefonu.

5. Visi Centre bet kuria forma raštu gauti prašymai, pasiūlymai ir skundai jų gavimo dieną registruojami „Gautų dokumentų registre“ Bendrojo skyriaus atsakingo darbuotojo.

6. Prašymai, pasiūlymai ir skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centro neregistruojami, į juos atsakoma iškart.

7. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą, pasiūlymą ir skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė prašymą, pasiūlymą ar skundą išdėstyti raštu.

8. Prašymai, pasiūlymai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba, jame turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu),

adresas ar kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme, pasiūlyme ir skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme, pasiūlyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

III. ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

9. Prašymui, pasiūlymui ir skundui nagrinėti:

9.1. nuo prašymo, pasiūlymo ar skundo registravimo dienos per 3 darbo dienas Centro direktorius paskiria atsakingą asmenį arba informuoja Komisiją.

9.2. komisijos nariai per 5 darbo dienas suderina prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimo vietą bei laiką ir Komisijos pirmininkas ar atsakingas asmuo apie tai žodžiu, telefonu arba raštu praneša pareiškėjui arba jo atstovui.

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

11. Raštu pateikti Pareiškėjų prašymai, pasiūlymai ir skundai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo Centre dienos.

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

13. Anoniminiai pareiškėjų prašymai, pasiūlymai ar skundai nagrinėjami ta pačia tvarka kaip ir pateiktieji raštu. Atsakymas skelbiamas įstaigos skelbimų lentoje, arba paviešinamas susirinkimų metu.

14. Nagrinėjanti prašymą, pasiūlymą ir skundą, atsakinga Komisija vadovaujasi LR įstatymais, Centro etikos kodeksu, Centro konfidencialumo tvarka, kokybės procedūromis bei principais, išdėstytais žemiau.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMUI SUDARYTOS KOMISIJOS DARBO ORGANIZAVIMAS

15. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja komisijos pirmininkas.

16. Komisijos pirmininkas per 5 darbo dienas suderina prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimo vietą bei laiką ir apie tai žodžiu, telefonu arba raštu praneša pareiškėjui arba jo atstovui.

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

18. Paslaugų gavėjų prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

18.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo, pasiūlymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

18.2. trūkstant informacijos komisija išklauso pareiškėjo ir atsakovo argumentus;

18.3. vertinant ir analizuojant turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu prašymu, pasiūlymu ar skundu;

18.4. komisija nutarimus priima pareiškėjui nedalyvaujant, paprasta balsų dauguma, atviru balsavimu. Jeigu balsai pasiskirsto po lygiai, lemia komisijos pirmininko balsas.

19. Komisijos posėdis įforminamas protokolu, kuriame nurodomi komisijos nutarimo motyvai, pateikiami paaiškinimai, kiekvieno prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjime dalyvavusio atskiroji nuomonė.

20. Komisijos posėdžio protokolą rašo vienas iš pirmininko paskirtų komisijos narių (sekretorius). Protokolą pasirašo komisijos pirmininkas ir sekretorius.

V. ATSAKYMŲ Į ASMENŲ PRAŠYMUS, PASIŪLYMUS IR SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

21. Išnagrinėjus prašymą, pasiūlymą ar skundą paskirtas atsakingas darbuotojas parengia išvadą bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui.

22. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl prašymo, pasiūlymo ir skundo jei ji nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po išvadų pateikimo.

23. Į prašymą, pasiūlymą ir skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku būdu pateiktas prašymas, pasiūlymas ar skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas prašyme, pasiūlyme ar skunde.

24. Atsakymas į prašymą, pasiūlymą ir skundą turi atitikti kokybės kriterijus:

24.1. atsakyta į visus asmens klausimus;

24.2. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

24.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;

24.4. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;

24.5. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus.

25. Atsakymas į prašymą, pasiūlymą ir skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Centre, arba siunčiame el. paštu su žyma „Originalas nebus siunčiamas“.

VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, PASIŪLYMUS IR SKUNDUS APSKUNDIMAS

26. 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 nustatytą administracinės procedūros reikalavimu, arba paduoti skundą Prienų rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriui, administracijos direktoriui arba Administraciniam teismui LR administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

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

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

29. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.

30. Informacija apie prašymų, pasiūlymų ir skundų priėmimo tvarką yra paskelbta įstaigos internetinėje svetainėje www.prienuspc.lt

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

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