



**PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

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

2020 m. kovo 12 d. Nr. (1.10)-IV-92

Prienai

Vadovaujantis LR Vyriausybės nutarimu 2007 m. rugpjūčio 22 d. Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ bei 2019 m. birželio 25 d. dalyvavimo projekte „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“ sutartimi su VšĮ Valakupių reabilitacijos centru ir atsižvelgdama į gautas projekto „Taikant EQUASS kokybės sistemą 2018 diegimo rekomendacijas“:

1. S u d a r a u Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo komisiją:

Aurelija Urbonienė – direktorė (pirmininkė),

Liuda Šeškuvienė – direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams (narė),

Irena Paludnevičienė – personalo specialistė (narė),

Gintas Šaulinskas – ūkvedys (narys),

Skyriaus vadovas – pagal skyriaus funkcijas.

2. T v i r t i n u Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą. (pridedama).

3. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Prienų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro direktoriaus 2011 m. lapkričio 3 d. įsakymą Nr. (1.10)-IV-123 „Dėl skundų nagrinėjimo komisijos sudarymo r jos darbo reglamento patvirtinimo“.

Direktorė

Aurelija Urbonienė

**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 (Žin., 2000, Nr. 10-236).

2. Tvarkoje naudojamos sąvokos:

2.1. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu, Centre specialioje pašto dėžutėje „Pageidavimų ir pasiūlymų dėžutė“ ar elektroniniu būdu skundą, pasiūlymą ar prašymą pateikęs Centro paslaugų gavėjas, jo tėvas (globėjas), darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

2.2. **Skundas** – pareiškėjo 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** – raštas, kuriuo ko nors prašoma.

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 tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui 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.paslaugucentras@prienuspc.lt;

3.5. Centro internetinėje svetainėje www.prienuspc.lt

4. Prašymus, pasiūlymus ir skundus žodžiu galima pateikti:

4.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui 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. Skundai, prašymui ir pasiūlymui 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.

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

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

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

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

14. Pareiškėjai, raštu pateikę skundą, prašymą ar pasiūlymą, trijų dienų laikotarpiu informuojami apie nagrinėjimo eigą.

15. Už žodinio skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimą atsakingas Centro direktorius arba jo paskirtas darbuotojas.

16. Nagrinėjantis skundą, prašymą ir pasiūlymą atsakinga Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu, Centro konfidencialumo tvarka, Komisijos nuostatais, kokybės procedūromis bei principais, išdėstytais žemiau.

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

17. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja komisijos pirmininkas.

18. Apie komisijos posėdžio laiką ir vietą prieš 3 darbo dienas komisijos pirmininkas praneša visiems komisijos nariams ir prašymu, pasiūlymu ar skundu suinteresuotoms pusėms.

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

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

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

20.2. išklausant pareiškėjo, jeigu jis dalyvauja posėdyje, argumentus;

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

21. Komisija nutarimus priima paprasta balsų dauguma, atviru balsavimu. Jeigu balsai pasiskirsto po lygiai, lemia komisijos pirmininko balsas.

22. Komisijos nutarimai įforminami protokolu, kuriame nurodomi komisijos nutarimo motyvai, pateikiami paaiškinimai, kiekvieno prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjime dalyvavusio atskiroji nuomonė.

23. 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

24. Išnagrinėję skundą, prašymą ir pasiūlymą atsakingas už nagrinėjimą darbuotojas ar Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui kartu su atsakymo pareiškėjui projektu.

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

26. 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.

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

27.1. atsakyta į visus asmens klausimus;

27.2. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

27.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;

27.4. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;

27.5. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus.

28. 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

29. 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 apskusti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

30. 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 Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

32. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.

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

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

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