



**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMO, NAGRINĖJIMO BEI
ASMENŲ APTARNAVIMO ĮSTAIGOJE TVARKOS PATVIRTINIMO**

2022 m. gegužės 27 d. Nr. IV-E-50
Visaginas

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. Nr. 933 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ pakeitimo“ ir Visagino socialinių paslaugų centro nuostatų, patvirtintų Visagino savivaldybės tarybos 2013 m. rugpjūčio 29 d. sprendimu Nr. TS-106 (2017 m. rugpjūčio 24 d. sprendimo Nr. TS-148 redakcija, 2018 m. birželio 26 d. sprendimo Nr. TS-128 redakcija ir 2020 m. rugsėjo 24 d. sprendimo Nr. TS-207 redakcija), 20.2. ir 20.3. punktais:

1. T v i r t i n u pridedamą Visagino socialinių paslaugų centro asmenų prašymų, skundų pateikimo, nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo įstaigoje tvarką.

2. Į p a r e i g o j u NERINGĄ NEŠUKAITYTE, Raštinės administratore, su šiuo įsakymu Visagino socialinių paslaugų centro administracijos darbuotojus, vyriausiuosius socialinius darbuotojus, socialinius darbuotojus, socialinio darbo organizatorius, vyriausiąjį atvejo vadybininką, atvejo vadybininkus supažindinti naudojant dokumentų valdymo sistemą „Kontora“.

3. L a i k a u Visagino socialinių paslaugų centro direktoriaus 2020 m. birželio 11 d. įsakymą Nr. IV-77 „Dėl Visagino socialinių paslaugų centro asmenų prašymų, skundų pateikimo, nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo įstaigoje tvarkos patvirtinimo“ netekusiu galios.

Direktorė

Stanislava Ostrouch

**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMO, NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ
APTARNAVIMO ĮSTAIGOJE TVARKA**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų pateikimą, nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Visagino socialinių paslaugų centre (toliau – VSPC).

2. Aptarnaujant asmenis, šios tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

3.1. **Prašymų nagrinėjimas ir asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą – atvykusių į VSPC, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų, paštu ar „Skundų, pageidavimų ir pasiūlymų“ dėžutės, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

3.2. **Informacija** – žinios, duomenys, kuriuos kaupia ir disponuoja VSPC.

3.3. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į VSPC raštu, žodžiu, VSPC specialioje pašto dėžutėje „Skundų, pageidavimų ir pasiūlymų“ dėžutėje ar elektroniniu būdu skundą, pasiūlymą ar prašymą pateikęs VSPC paslaugų gavėjas, darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

3.4. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į VSPC darbuotoją, dirbantį pagal sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus bei skundus (toliau vadinama – darbuotojas), prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, pateikti informaciją ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens skundą, pasiūlymą, norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie VSPC veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

3.5. **Privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

3.6. **Skundas** – kreipimasis nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4. VSPC darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėmis, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybės institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

5. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo.

6. VSPC nagrinėjami rašytiniai prašymai ir skundai:

6.1. tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba ir (ar) kita kalba, kurią yra galimybė išversti į valstybinę kalbą, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi;

6.2. anoniminiai rašytiniai prašymai ir skundai.

7. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

8. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, ir (ar) pasirašyti elektroniniu parašu ir sudaryti taip, kad skundą ar prašymą gavusi VSPC galėtų nustatyti prašymą ar skundą sudariusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami.

9. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, bet nepasirašyti yra nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai.

10. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo), arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, VSPC vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti, išskyrus pranešimus, kuriuose yra informuojama apie galimą darbuotojo piktnaudžiavimą savo padėtimi ir (ar) teikiamas nekokybiškas socialines paslaugas. Prašymas, skundas yra išnagrinėjamas darbuotojų susirinkime.

11. Parašyti nevalstybine kalba registruojami visi paštu gauti prašymai ir skundai. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

12. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama informacija apie kitus asmenis.

13. Asmenų aptarnavimo laikas VSPC nustatytas taip:

- ✓ pirmadienis–ketvirtadienis – nuo 8.00 val. iki 17.00 val.;
- ✓ penktadienis nuo 8.00 val. iki 15.45 val.;
- ✓ pietų pertrauka darbo dienomis nuo 12.00 val. iki 12.45 val.;
- ✓ išeiginėmis ir švenčių dienomis asmenys nepriimami.

III. ASMENŲ, ATVYKUSIŲ Į VSPC, APTARNAVIMAS

14. Atvykę į VSPC asmenys aptarnaujami administracijoje (Taikos pr. 13, 31110 Visaginas), I aukštas 1 kab.

15. Atvykę asmenys prašymus ir skundus gali teikti tiek raštu, tiek žodžiu ir (ar) palikdami „Skundų, pageidavimų ir pasiūlymų“ dėžutėje. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens bei VSPC interesų, arba telefonu.

16. Asmenų aptarnavimo klausimas, jų pageidavimu, gali būti derinamas iš anksto telefonu (8 386) 70 053.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

17. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu, elektroniniu paštu ir (ar) palikti „Skundų, pageidavimų ir pasiūlymų“ dėžutėje, turi būti užregistruoti. Juos registruoja Raštinės administratorius (Taikos pr. 13, 31110 Visaginas), I aukštas 1 kab. Raštinės administratorius patikrina vieną kartą per dieną „Skundų, pageidavimų ir pasiūlymų“ dėžutę ir

išima paliktus pranešimus. Žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos gauna darbuotojas, neregistruojami.

18. Asmeniui, pateikusiam fiziškai prašymą ar skundą, įteikiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtintas dokumentas (spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija), kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, prašymo ar skundo registracijos numeris. Asmeniui, atsiuntusiam prašymą ar skundą elektroniniu paštu, išsiunčiamas pranešimas, kad yra gautas.

19. Užregistruoti prašymai perduodami VSPC vadovui, kuris parašo rezoliuciją, kam pavedamas prašymo nagrinėjimas ir atsakymo paruošimas ir (ar) sudaro komisiją, kuri nagrinėja prašymą.

20. Jeigu pareiškėjas prašo informacijos, kuri yra kitoje įstaigoje, prašymas persiunčiamas kitai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo VSPC ir apie tai per 4 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo informuojamas pareiškėjas.

21. 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. VSPC per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per institucijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodant gražinimo priežastis.

22. Prašymai ir skundai perduodami nagrinėti VSPC skyrių atsakingiems darbuotojams jų kompetencijos ribose pagal VSPC vadovo rezoliuciją.

23. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į VSPC tuo pačiu klausimu, kurį VSPC išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas yra nenagrinėjamas, VSPC informuoja asmenį apie prašymo nenagrinėjimo priežastį.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

24. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo VSPC ir (ar) pagal galimybes išnagrinėjami tą pačią dieną.

25. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo VSPC, VSPC vadovas per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 3 darbo dienoms iki atsakymo termino pabaigos, VSPC išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

26. VSPC darbuotojų, atsiliepiančių telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai, valstybine kalba:

26.1. paaiškinti, ar VSPC kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

26.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

26.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu VSPC nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

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

27. Aptarnaudamas asmenį telefonu, VSPC darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

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

27.2.prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas VSPC pavadinimą;

27.3.atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

27.4.aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

27.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ATSAKOMYBĖ

28. Už tinkamą asmenų aptarnavimą atsako VSPC administracija ir skyrių atsakingi darbuotojai.

29. Netinkamas piliečių ir kitų asmenų aptarnavimas prilyginamas VSPC darbo tvarkos pažeidimui.

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Visagino socialinių paslaugų centras
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl VSPC asmenų prašymų, skundų pateikimo, nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo įstaigoje tvarkos patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2022-05-27 Nr. IV-E-50
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Stanislava Ostrouch Direktorė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-05-27 14:57
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2018-09-18 17:01 - 2023-09-17 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	IV-50 Asmenu prasymu, skundu nagrinejimo tvarka, 2022-05-27.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20220524.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2022-09-08)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2022-09-08 nuorašą suformavo Neringa Nešukaitytė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-