

VŠĮ ALYTAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR PADĖKŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Alytaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) skundų, prašymų, pasiūlymų ir padėkų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato Centro paslaugų gavėjų, jų artimųjų (globėjų), Centro darbuotojų, kitų suinteresuotų šalių skundų (pretenzijų), prašymų, pasiūlymų ir padėkų priėmimo tvarką, įforminimo reikalavimus, jų nagrinėjimą, sprendimo priėmimą bei apskundimo tvarką. Šios Tvarkos tikslas – užtikrinti sąžiningą ir objektyvų skundų, prašymų ir pasiūlymų nagrinėjimą.

2. Tvaroje naudojamos sąvokos:

2.1. **Pareiškėjas** – raštu, telefonu, Centre specialioje dėžutėje „Skundai/padėkos/pasiūlymai“ ar elektroniniu būdu skundą, prašymą ar pasiūlymą pateikęs Centro paslaugų gavėjas, jo artimasis (globėjas), darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

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

2.3. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Centrą, prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus veiksmus, susijusius su Centros veikla.

2.4. **Pasiūlymas** – asmens kreipimasis žodžiu ar raštu elektroninėmis priemonėmis į Centrą dėl siūlymo paslaugų teikimui gerinimo.

2.5. **Skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimas** – Centro darbuotojų veikla, apimanti asmens skundo, prašymo ar paklausimo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiunimą (įteikimą) asmeniui.

2.6. **Atsakymas** – atsižvelgiant į skundo, prašymo ar paklausimo turinį, asmeniui suteikta socialinė paslauga arba nurodomos atsisakymo ją suteikti priežastys, priimtas administracinis sprendimas arba nurodomos atsisakymo jį priimti priežastys, pateikta informacija, suteikta konsultacija, išdėstyta įstaigos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;

2.7. **Konsultacija** – Centro darbuotojų žodinis ar rašytinis paaiškinimas konkrečiam asmeniui su Centro veikla susijusiais klausimais.

2.8. **Padėka** – pareiškėjo raštiškas, žodinis, elektroninis kreipimasis, kuriame išsakoma padėka, pagyrimas įstaigai, konkrečiam darbuotojui.

2.9. **Skundų nagrinėjimo komisija** (toliau – Komisija) – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja skundą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir pasiūlymų tenkinimo.

II. PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS

3. Prašymus, skundus ir pasiūlymus raštu asmenys ar jų artimieji, darbuotojai, gali pateikti tiesiogiai, atvykę į Centrą, atsiųsti paštu arba elektroniniu paštu, taip pat naudojantis „Skundai, prašymai, pasiūlymai“ dėžute. Prašymus, skundus, paklausimus paslaugų gavėjai gali pateikti Alytaus miesto savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriui žodžiu, raštu arba elektroniniu paštu: soc_parama@alytus.lt

4. Prašymus, skundus ir pasiūlymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą ar telefonu. Centre yra skundų/pasiūlymų/padėkų dėžutė, kurią bendrojo skyriaus vedėja atidaro kiekvieno mėnesio paskutinę darbo dieną.

5. Prašymus, skundus ir pasiūlymus pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui pasiūloma ir sudaroma galimybė prašymą išdėstyti raštu.

6. Jeigu prašymus, skundus ir pasiūlymus žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir Centro direktoriaus sprendimu apie prašymą, skundą ir pasiūlymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

7. Prašymas, skundas ar pasiūlymas raštu turi būti parašytas valstybine kalba ir įskaitomai.

8. Skunde, prašyme ar pasiūlyme raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme, skunde ar pasiūlyme nurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus teikime nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nurodyta.

9. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmens atstovas turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

10. Asmuo, skundą, prašymą ar pasiūlymą teikiantis institucijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centro elektroninio pašto adresu info@aspc.lt., taip pat gali siųsti Centro interneto svetainės www.aspc.lt skyriuje „Struktūra ir kontaktai“ parengtoje formoje.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PAKLAUSIMŲ NAGRINĖJIMAS

11. Skundai ir prašymai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami Centro gautų dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

12. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, kiti turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre dienos.

13. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo institucijoje dienos, Centro direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus prašymo nagrinėjimo terminą, Centras per 2 darbo dienas nuo Centro direktoriaus tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

14. 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 ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama 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.

15. Prašymo, adresuoto Centrai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja Centras. Gavusi prašymą ir nustčiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, Centras ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos persiūnčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, Centras pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

16. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, tarp jų ir Centrai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Centras nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

17. Jeigu Centrai pateikto prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Centras per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Centre dienos persiūnčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Centro direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Centras ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

18. Prašymas, pateiktas raštu gražinamas, kai nėra padaryto vertimo į valstybinę kalbą ar tinkamo atstovavimo įrodymų trūkumai. Pranešimą dėl prašymo ar skundo gražinimo asmeniui ar jo atstovui rengia darbuotojas, kuriam buvo pavesta nagrinėti šį prašymą ar skundą.

IV. ATSAKOMO PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

19. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme.

20. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

21. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

21.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

21.2. į prašymą pateikti Centro turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir viešųjų įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

21.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

21.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

22. Pastebėjus ar gavus pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, Centras ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaikškinimo arba asmens

kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisyta atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

23. Į prašymus, pateiktus Centro interneto svetainės www.aspc.lt skyriuje „Struktūra ir kontaktai“ ir elektroninio pašto adresu info@aspc.lt atsakoma laisva forma. Atsakymas asmeniui išsiunčiamas tuo elektroninio pašto adresu, iš kurio buvo atsiųstas paklausimas.

24. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) 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.

25. Išnagrinėjęs skundą, darbuotojas, atsakingas už skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo paslaugų gavėjui projektą ir skundą su visa nagrinėjimo medžiaga pateikia jį nagrinėti pavedusiam direktoriui.

26. Pareiškėjui raštu pateikiamas išsamus motyvuotas atsakymas, pagrįstas dokumentais, kurių nuorašai privalo būti pridėti prie atsakymo. Pareiškėjui motyvuotus atsakymus pasirašo direktorius. Asmenų prašymų ir skundų vykdymo kontrolės pabaiga fiksuojama, kai yra užregistruotas ir išsiųstas (įteiktas) atsakymas į asmens prašymą ar skundą.

27. Pasirašytas atsakymas registruojamas registracijos žurnale. Registracijos žurnalai saugomi Centre 3 (trejus) metus po paskutinio įrašo. Atsakymo originalas kartu su pridedamų dokumentų nuorašais pareiškėjui teikiamas asmeniškai arba išsiunčiamas paštu.

28. 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 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. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo skundo, prašymo ir pranešimo išnagrinėjimo, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

V. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

29. Centras kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus. Atlikti asmenų aptarnavimo kokybės kasmetinį vertinimą direktorius įsakymu paskiria atsakingą Centro darbuotoją.

30. Anoniminių apklausų metu prašoma darbuotojų ir paslaugų gavėjų pareikšti nuomonę dėl Centrai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

30.1. ar jie pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką, Centro darbuotojų kontaktus.

30.2. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo, informacijos pateikimo, konsultacijos suteikimo;

30.3. ar mandagiai jie aptarnaujami;

30.4. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

30.5. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir paklausimus pateikimo terminai;

30.6. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Centrai ėmėsi sprendama jų klausimus;

30.7. kitus Centrai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

31. Darbuotojų ir paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

31.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

31.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

31.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Centrą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį Centro darbuotoją.

31.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą institucijos atsakymą arba juos aptarnavusį Centro darbuotoją.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Paslaugų gavėjai su šia Tvarka supažindinami žodžiu ir naudojantis parengtomis lengvai suprantama kalba atmintinėmis.
