

PATVIRTINTA

VšĮ Alytaus miesto socialinių paslaugų
centro direktoriaus 2026 m. liepos 30 d.
įsakymu Nr. V-208

VŠĮ ALYTAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ, PASIŪLYMŲ IR PADĖKŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymu, kitais socialinių paslaugų teikimą, asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą reglamentuojančiais teisės aktais bei Centro vidaus teisės aktais.

3. Asmens duomenys, gauti nagrinėjant prašymus ir skundus, tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 (Bendroju duomenų apsaugos reglamentu (BDAR)), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir Centro vidaus teisės aktais.

4. Apraše naudojamos sąvokos:

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

4.2. **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.

4.3. **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 Centro veikla.

4.4. **Pasiūlymas** – asmens kreipimasis žodžiu ar raštu, elektroninėmis priemonėmis į Centrą dėl siūlymo paslaugų teikimo gerinimui.

4.5. **Pranešimas** – Centro darbuotojo, paslaugų gavėjo ar kito asmens pateikta informacija apie įvykį, incidentą ar kitas aplinkybes, kurioms įvertinti ar ištirti reikalingi Centro veiksmai.

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

4.7. **Atsakymas** – Centro priimtas administracinis sprendimas, suteikta informacija, konsultacija arba motyvuotas atsisakymas tenkinti prašymą ar skundą.

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

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

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

4.11. **Atsakingas asmuo** - Centro direktoriaus paskirtas darbuotojas, atsakingas už asmenų skundų, prašymų, pranešimų, pasiūlymų ir padėkų priėmimo organizavimą, registravimą, perdavimą nagrinėti, informacijos teikimą pareiškėjams ir kitų šiame Apraše nustatytų funkcijų vykdymą.

II. PAREIŠKĖJŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ IR PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS

5. Skundus, prašymus, pranešimus ir pasiūlymus raštu asmenys, jų artimieji ar darbuotojai, įskaitant darbuotojų pateiktus skundus, pranešimus apie paslaugų gavėjų įvykdytus incidentus ar kitą oficialiai gautą informaciją, gali pateikti tiesiogiai atvykę į Centrą, atsiųsti paštu, elektroniniu paštu [info@aspc.lt.](mailto:info@aspc.lt), per Centro interneto svetainėje pateiktą elektroninę formą arba įmesti į Centre esančią skundų, prašymų, pranešimų ir pasiūlymų dėžutę ar kitomis Centro naudojamomis elektroninėmis ryšio priemonėmis, jeigu jos užtikrina dokumento gavimą ir registravimą.

Paslaugų gavėjai taip pat turi teisę dėl socialinių paslaugų organizavimo kreiptis į Alytaus miesto savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrių žodžiu, raštu ar elektroniniu paštu. Asmuo taip pat turi teisę teisės aktų nustatyta tvarka kreiptis į kitas kompetentingas institucijas.

6. Centre įrengta skundų, prašymų, pasiūlymų ir padėkų dėžutė. Ją ne rečiau kaip kartą per savaitę patikrina Bendrojo skyriaus vadovas arba kitas direktoriaus įsakymu paskirtas atsakingas asmuo.

7. Prašymai, pranešimai, skundai ir pasiūlymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, jų neregistruojant, išnagrinėjami ir atsakomi jų pateikimo metu. Jeigu į žodinį kreipimąsi iš karto atsakyti negalima, asmeniui pasiūloma jį pateikti raštu.

8. Jeigu asmens elgesys pateikiant prašymą, pranešimą, skundą, pasiūlymą ar padėką, taip pat jo aptarnavimo metu, yra agresyvus, įžeidžiantis, kelia grėsmę darbuotojų ar kitų asmenų saugumui arba trukdo įprastam Centro darbui, darbuotojas turi teisę nutraukti aptarnavimą ir apie įvykį nedelsdamas informuoti tiesioginį vadovą. Prireikus kviečiamos kompetentingos institucijos.

9. Prašymas, pranešimas, skundas ar pasiūlymas pateikiamas valstybine kalba arba kita kalba, jeigu tai numato teisės aktai.

10. Skunde, prašyme, pranešime ar pasiūlyme raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), korespondencijos adresas arba elektroninio pašto adresas ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. **Jeigu prašyme, pranešime, skunde ar pasiūlyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus teikime nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.**

11. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą besikreipiantis asmuo turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus ryšiui palaikyti reikalingus duomenis, kuriais pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo fizinio asmens vardą ir pavardę arba juridinio asmens pavadinimą ir pateikti atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą ar teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą jo kopiją.

12. Asmenys turi teisę teikti anoniminius skundus, pranešimus, pasiūlymus ar kitą informaciją apie galimus teisės aktų, vidaus tvarkos, etikos principų ar kitus pažeidimus. Anoniminė informacija gali būti pateikiama raštu, įmetant ją į ant VŠĮ Alytaus miesto socialinių paslaugų centro pastato įrengtą pašto dėžutę, arba telefonu, paskambinus į įstaigos bendrąjį telefono numerį. Anoniminiai kreipimai registruojami ir nagrinėjami tiek, kiek juose pateikta informacija yra pakankama galimoms aplinkybėms įvertinti ir sprendimams priimti. Atsakymas į anoniminių kreipimąsi neteikiamas, išskyrus atvejus, kai kreipimąsi pateikęs asmuo nurodo kontaktinius duomenis ir pageidauja gauti informaciją apie jo nagrinėjimo rezultatus.

III. PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ, SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMAS

13. Centre gauti prašymai, pranešimai, skundai, pasiūlymai ir padėkos registruojami dokumentų valdymo sistemoje ar gautų dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro nustatytų dokumentų valdymo reikalavimų. Elektroniniai dokumentai priimami, registruojami ir saugomi teisės aktų, reglamentuojančių elektroninių dokumentų valdymą, nustatyta tvarka.

Padėkos registruojamos ir perduodamos Centro direktoriui arba darbuotojui, kuriam jos skirtos. Padėkos nenagrinėjamos, išskyrus atvejus, kai jų turinyje pateikiama informacija apie galimus teisės aktų ar vidaus tvarkų pažeidimus.

14. Prašymai, pranešimai, skundai ir pasiūlymai išnagrinėjami ir atsakymas pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Centre dienos, jeigu kituose teisės aktuose ar sutartyse nenustatyta kitaip. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą galima atsakyti nedelsiant, jis neregistruojamas, o atsakymas pateikiamas kreipimosi metu.

15. Prašymai, skundai ir pasiūlymai, įskaitant darbuotojų pateiktus skundus, pranešimus apie paslaugų gavėjų įvykdytus incidentus bei kitą oficialiai gautą informaciją, išnagrinėjami nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip per **20 darbo dienų** nuo jų gavimo Centre dienos, jeigu kituose teisės aktuose nenustatyta kitaip. Jeigu prašymas ar skundas gautas po Centro darbo valandų, poilsio ar švenčių dieną, jo gavimo diena laikoma kita darbo diena. Esant objektyvioms priežastims, Centro direktorius gali pratęsti prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimo terminą ne ilgiau kaip **10 darbo dienų**. Apie termino pratęsimą ir jo priežastis pareiškėjas informuojamas raštu ne vėliau kaip per **5 darbo dienas** nuo sprendimo pratęsti nagrinėjimo terminą priėmimo dienos.

16. Siekiant ištirti skundą dėl galimo darbuotojo darbo pareigų pažeidimo, pranešimą apie paslaugų gavėjų įvykdytą incidentą ar kitą oficialiai gautą informaciją, Centro direktorius paveda personalo administravimo funkcijas atliekančiam darbuotojui, Administracijos skyriaus vadovui ar kitam Centro darbuotojui atlikti tyrimą arba, esant poreikiui, sudaro komisiją konkrečiam skundai, pranešimui ar kitai oficialiai informacijai išnagrinėti.

17. Nagrinėjant skundą, prašymą ar pranešimą Centro direktoriaus sprendimu gali būti sudaroma ne mažiau kaip iš 3 asmenų komisija, kurios sudėtis nustatoma atsižvelgiant į nagrinėjamo klausimo pobūdį. Komisija:

17.1. informuoja su nagrinėjimu susijusius Centro darbuotojus;

17.2. patikrina prašyme, skunde ar pranešime nurodytas aplinkybes ir jas palygina su Centre turimais duomenimis;

17.3. prireikus paprašo pareiškėjo pateikti papildomą informaciją ar dokumentus;

17.4. prireikus gauna Centro darbuotojo, kurio veiksmai ar neveikimas skundžiami, paaiškinimą;

prireikus pasitelkia kitus specialistus ar ekspertus.

18. Tirti skundą, pranešimą negali būti paskirti darbuotojai, kurie yra darbuotojo, galimai padariusio nusižengimą, tėvai (įtėviai), vaikai (įvaikiai), broliai (įbroliai), seserys (įseserės), seneliai, vaikaičiai, sutuoktinis, sugyventinis, partneris (kai partnerystė įregistruota įstatymų nustatyta tvarka), taip pat darbuotojo, galimai padariusio nusižengimą, sutuoktinio, sugyventinio, partnerio tėvai (įtėviai), sugyventinio, partnerio vaikai (įvaikiai), broliai (įbroliai), seserys (įseserės), seserys (įseserės), seneliai, vaikaičiai ir jų sutuoktiniai, sugyventiniai, partneriai, taip pat darbuotojai, kurie yra pavaldūs darbuotojui, galimai padariusiam nusižengimą, arba dėl kurių nešališkumo kelia abejonių kitos aplinkybės.

19. Komisijos nariai privalo deklaruoti konfliktą ir nusišalinti, jeigu kyla interesų konflikto grėsmė.

20. Jeigu prašymo, pranešimo ar skundo 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 prašymo, pranešimo ar skundo išnagrinėjimo terminą ne ilgiau kaip **10 darbo dienų**, apie termino pratęsimą raštu informuodamas pareiškėją ir nuroydamas pratęsimo priežastis.

21. Jeigu prašymui, pranešimui ar skundai išnagrinėti būtina papildoma informacija ar dokumentai, kurių Centras neturi ir negali gauti savo iniciatyva, ne vėliau kaip per **5 darbo dienas**

nuo prašymo, pranešimo ar skundo gavimo dienos Centras raštu kreipiasi į pareiškėją, prašydamas pateikti trūkstamą informaciją ar dokumentus, ir informuoja, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas sustabdomas iki jų gavimo.

Jeigu pareiškėjas per Centro nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip **5 darbo dienos**, nepateikia prašomos informacijos ar dokumentų, prašymas ar skundas paliekamas nenagrinėtas. Apie tai pareiškėjas informuojamas raštu, nurodant sprendimo priežastis.

22. Jeigu nagrinėjant prašymą, pranešimą ar skundą nustatoma, kad jame keliami klausimai visiškai ar iš dalies nepriskiriami Centro kompetencijai, pareiškėjui ne vėliau kaip per **5 darbo dienas** nuo šios aplinkybės nustatymo dienos raštu paaiškinama, į kokią instituciją ar įstaigą jis gali kreiptis pagal kompetenciją.

23. Jeigu prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimui būtina gauti informaciją iš kitų juridinių ar fizinių asmenų ir tai leidžia teisės aktai, Centras gali kreiptis dėl tokios informacijos pateikimo. Tokiu atveju pareiškėjas gali būti informuojamas apie pratęstą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą.

24. Jeigu nagrinėjant prašymą, pranešimą ar skundą nustatomi galimo nusikalstamos veikos, administracinio nusižengimo ar kito teisės pažeidimo požymiai, Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo gali perduoti turimą informaciją kompetentingoms institucijoms. Jeigu kompetentingos institucijos sprendimas yra būtinas tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui, jo nagrinėjimas gali būti sustabdytas iki bus gautas atsakymas. Apie nagrinėjimo sustabdymą pareiškėjas informuojamas raštu ne vėliau kaip per **2 darbo dienas** nuo sprendimo priėmimo dienos.

25. Prašymas, pranešimas ar skundas grąžinamas pareiškėjui nenagrinėtas, jeigu:

25.1. jis pateiktas ne valstybine kalba ir nepridėtas vertimas į lietuvių kalbą, kai toks vertimas būtinas;

25.2. jį pateikė atstovas, nepateikęs atstovavimo teisę patvirtinančių dokumentų;

25.3. nepašalinti Centro nurodyti prašymo ar skundo trūkumai per nustatytą terminą.

25.4. Apie prašymo ar skundo grąžinimą ir jo priežastis pareiškėjas ar jo atstovas informuojamas raštu. Pranešimą rengia darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą.

IV. ATSAKOMO PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS

26. Į prašymus, pranešimus, paklausimus ir skundus atsakoma valstybine kalba tokiu būdu, koku jie buvo pateikti, arba kitu pareiškėjo prašyme nurodytu būdu, jeigu teisės aktai nenustato kitaip.

27. Prašymai, pranešimai, skundai, atsakymai į juos ir kita su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga rengiami, registruojami ir saugomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymu, Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintais dokumentų valdymą reglamentuojančiais teisės aktais bei Centro dokumentų valdymo tvarka.

28. Atsakymai į prašymus rengiami atsižvelgiant į jų turinį:

28.1. jeigu prašoma pateikti Centro turimą informaciją – pateikiama prašoma informacija arba nurodomos motyvuotos atsisakymo ją pateikti priežastys;

28.2. jeigu prašoma išduoti pažymą, dokumento kopiją, išrašą ar kitą Centro kompetencijai priskirtą dokumentą – jis išduodamas arba nurodomos motyvuotos atsisakymo priežastys;

28.3. jeigu prašoma priimti sprendimą Centro kompetencijai priskirtu klausimu – pareiškėjui pateikiamas priimtas sprendimas arba motyvuotas atsisakymas jį priimti;

28.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma, pateikiant išsamų ir motyvuotą atsakymą.

29. Pastebėjus arba gavus pagrįstą pareiškėjo kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, Centras ne vėliau kaip per **2 darbo dienas** nuo klaidos paaiškėjimo arba kreipimosi gavimo dienos jas ištaiso ir pateikia pareiškėjui patikslintą atsakymą arba raštu paaiškina, kodėl klaidos netaisomos.

30. Į prašymus, pranešimus ir paklausimus, pateiktus Centro interneto svetainėje nurodytais kontaktais arba elektroninio pašto adresu **info@aspc.lt**, atsakoma laisva forma. Atsakymas

siunčiamas elektroniniu paštu tuo adresu, iš kurio buvo gautas kreipimasis, arba kitu pareiškėjo nurodytu elektroninio pašto adresu.

31. Jeigu atsisakoma tenkinti prašymą, pranešimą, paklausimą ar skundą arba jis paliekamas nenagrinėtas, atsakyme turi būti nurodyta:

31.1. teisinis sprendimo pagrindas;

31.2. faktinis pagrindas;

31.3. sprendimo motyvai;

31.4. apskundimo tvarka, nurodant teisės aktuose nustatytą instituciją ir apskundimo terminus.

32. Išnagrinėjęs skundą, prašymą, paklausimą ar pranešimą darbuotojas, atsakingas už jo nagrinėjimą, parengia atsakymo pareiškėjui projektą ir kartu su visa skundo nagrinėjimo medžiaga pateikia jį Centro direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui sprendimui priimti.

33. Pareiškėjui pateikiamas išsamus, motyvuotas ir faktais bei teisės aktų nuostatomis pagrįstas atsakymas. Prireikus prie atsakymo pridedamos sprendimą pagrindžiančių dokumentų kopijos, jeigu jų pateikimas neprieštarauja teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą ar konfidencialios informacijos apsaugą, reikalavimams.

Atsakymus į prašymus, pranešimus, paklausimus ir skundus pasirašo Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo. Prašymo, pranešimo, paklausimo ar skundo nagrinėjimas laikomas baigtu, kai atsakymas užregistruojamas ir išsiunčiamas arba įteikiamas pareiškėjui.

34. Pasirašytas atsakymas registruojamas Centro dokumentų valdymo sistemoje arba dokumentų registre teisės aktų nustatyta tvarka. Dokumentai saugomi Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytais terminais. Atsakymo originalas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai, išsiunčiamas paštu arba elektroninėmis ryšio priemonėmis, atsižvelgiant į pareiškėjo pasirinktą atsakymo gavimo būdą.

35. Pakartotiniai prašymai, paklausimai, skundai ar pranešimai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų faktinių aplinkybių arba nepateikiama naujų įrodymų, galinčių turėti įtakos anksčiau priimtam sprendimui. Tokiu atveju ne vėliau kaip per **5 darbo dienas** nuo pakartotinio kreipimosi gavimo dienos pareiškėjui raštu pranešama, kad šiuo klausimu atsakymas jau buvo pateiktas ir pakartotinis nagrinėjimas nebus atliekamas, jeigu nepaaiškės naujų aplinkybių.

Pareiškėjas, nesutinkantis su Centro priimtu sprendimu, turi teisę jį apskųsti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

V. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

36. Centras ne rečiau kaip kartą per metus vertina asmenų aptarnavimo kokybę, siekdamas gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir asmenų aptarnavimo procesus. Vertinimas atliekamas pagal anoniminių apklausų rezultatus ir (ar) objektyvius veiklos rodiklius. Direktorius įsakymu paskiria centro darbuotoją, atsakingą už asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo organizavimą, rezultatų analizę ir pasiūlymų dėl veiklos tobulinimo teikimą (1 priedas).

37. Atliekant anonamines darbuotojų ir paslaugų gavėjų apklausas gali būti vertinami šie asmenų aptarnavimo kokybės aspektai:

37.1. informacijos apie Centro darbo laiką, kontaktinius duomenis ir teikiamas paslaugas prieinamumas ir aiškumas;

37.2. laukimo laikas iki priėmimo, konsultacijos ar informacijos suteikimo;

37.3. darbuotojų mandagumas, pagarbus bendravimas ir profesionalumas;

37.4. suteiktų konsultacijų ir priimtų sprendimų aiškumas bei kokybė;

37.5. atsakymų į prašymus, skundus ir paklausimus pateikimo terminų laikymasis;

37.6. pareiškėjų informavimas apie jų prašymų ar skundų nagrinėjimo eigą ir priimtus sprendimus;

37.7. kiti Centro veiklos tobulinimui svarbūs asmenų aptarnavimo kokybės aspektai.

38. Asmenų aptarnavimo kokybė taip pat gali būti vertinama pagal šiuos objektyvius rodiklius:

38.1. per metus gautų ir išnagrinėtų prašymų, skundų ir pranešimų skaičių;

38.2. prašymų ir skundų, išnagrinėtų nepažeidžiant nustatytų terminų, skaičių;

38.3. pavėluotai išnagrinėtų prašymų ir skundų skaičių bei vėlavimo priežastis;

- 38.4. gautų skundų dėl darbuotojų aptarnavimo kokybės skaičių;
 - 38.5. pakartotinių skundų dėl tų pačių aplinkybių skaičių;
 - 38.6. pareiškėjų skundų, pateiktų ginčus nagrinėjančioms institucijoms ar teismui dėl Centro priimtų sprendimų, skaičių (jeigu tokie buvo).
39. Paslaugų gavėjai su šia tvarka supažindinami žodžiu, interneto svetainėje, informaciniuose stenduose ar kitomis priemonėmis.
-

VŠĮ ALYTAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO **Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketa**

Kviečiame anonimiškai įvertinti VšĮ Alytaus miesto socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę. Jūsų nuomonė padės gerinti paslaugų kokybę.

Anketa yra anoniminė.

Pažymėkite vieną tinkamiausią atsakymą.

Vertinimo skalė:

Vertinimas	Reikšmė
5	Labai gerai
4	Gerai
3	Patenkinamai
2	Blogai
1	Labai blogai
N	Neturiu nuomonės / Nesinaudojau

I. Informacijos prieinamumas

1. Kaip vertinate informacijos apie Centro darbo laiką, kontaktus ir teikiamas paslaugas prieinamumą?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

2. Ar Jums buvo lengva rasti reikalingą informaciją?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

II. Aptarnavimo operatyvumas

3. Kaip vertinate laukimo laiką iki konsultacijos ar aptarnavimo?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

4. Ar į Jūsų kreipimąsi buvo reaguota operatyviai?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

III. Darbuotojų bendravimas

5. Darbuotojai bendravo mandagiai ir pagarbiai.

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

6. Darbuotojai buvo dėmesingi ir pasirengę padėti.

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

7. Darbuotojų profesionalumas tenkino Jūsų lūkesčius.

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

IV. Konsultacijų ir sprendimų kokybė

8. Ar suteikta informacija buvo aiški ir suprantama?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

9. Ar gavote išsamius atsakymus į rūpimus klausimus?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

10. Ar priimti sprendimai buvo aiškiai paaiškinti?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

V. Prašymų ir skundų nagrinėjimas

(Pildykite tik tuo atveju, jei teikėte prašymą ar skundą.)

11. Ar atsakymą gavote per teisės aktuose nustatytą terminą?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

12. Ar buvote informuotas (-a) apie Jūsų prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

13. Kaip vertinate gauto atsakymo kokybę?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ N

VI. Bendras vertinimas

14. Kaip vertinate bendrą aptarnavimo kokybę Centre?

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

15. Ar prireikus vėl kreiptumėtės į mūsų Centrą?

☐ Taip

☐ Greičiausiai taip

☐ Nežinau

☐ Greičiausiai ne

☐ Ne

16. Ar rekomenduotumėte Centro paslaugas kitiems?

☐ Taip

☐ Greičiausiai taip

☐ Nežinau

☐ Greičiausiai ne

☐ Ne

VII. Jūsų pasiūlymai

17. Kas, Jūsų nuomone, Centre atliekama geriausiai?

18. Ką siūlytumėte tobulinti?

19. Kiti komentarai ar pastebėjimai

Apklausos rezultatų vertinimas

Siekiant užtikrinti nuolatinį paslaugų kokybės gerinimą, apklausos rezultatai vertinami pagal šiuos rodiklius:

- **4,50–5,00 balo** – labai gera aptarnavimo kokybė;
- **4,00–4,49 balo** – gera aptarnavimo kokybė;
- **3,00–3,99 balo** – patenkinama, rekomenduojama numatyti tobulinimo priemones;

mažiau nei 3,00 balo – būtina parengti kokybės gerinimo vei