

## **KĖDAINIŲ BENDRUOMENĖS SOCIALINIO CENTRO PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Kėdainių bendruomenės socialinio centro (toliau — Centras) skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato skundų, prašymų ir pranešimų, skirtų Centrai, pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir apskundimo tvarką.
2. Ši tvarka skundams, prašymams ir pranešimams taikoma tiek, kiek jos nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai, teisės aktai ir kitos Centro vidaus darbo taisyklės ir tvarkos.

### **II. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS**

3. Asmenų, dienos socialinės globos paslaugų gavėjų skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (tiesiogiai atvykus į Centrą arba telefonu), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Centrą, paštu), elektroniniu būdu (oficialiu Centro el. pašto adresu).
4. Skundai, prašymai ir pranešimai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
5. Jeigu skundą, prašymą ir pranešimą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimų) požymių, Centro darbuotojas, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Centro direktoriui. Centro direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.
6. Skundas, prašymas ir pranešimas žodžiu ar raštu turi būti pateikiami lietuvių kalba. Išskirtiniais atvejais skundai, prašymai ar pranešimai gali būti pateikiami kita Centro darbuotojui ar klientui suprantama kalba.
7. Skunde, prašyme ir pranešime raštu turi būti surašytas tvarkingai ir įskaitomai, pasirašytas teikiančio asmens. Taip pat nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys susisiekti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde, prašyme ir pranešime nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, tuomet atsakymas teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, jeigu jokių kontaktinių duomenų nenurodyta – atsakymas neteikiamas.
8. Skundai, prašymai ir pranešimai registruojami ir nagrinėjami. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ar nepagrįsti skundai, prašymai ir pranešimai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
9. Nenagrinėjami skundai, prašymai ir pranešimai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ar skundai,

išskyrus atvejus, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Centro interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima Centro direktorius, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį.

10. Skundai, prašymai ir pranešimai, kurių turinys yra šmeižikiškas, įžeidus ar neatitinkantis moralės normų, ir tokie, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta bei diskriminacija, nenagrinėjami, o skundą, prašymą ir pranešimą teikęs asmuo yra apie tai informuojamas.

11. Skundą, prašymą ir pranešimą ketinančiam teikti asmeniui atvykus į Centą, darbuotojai atlieka šiuos veiksmus:

11.1. Priima rašytinius asmenų skundus, prašymus ir pranešimus. Priimant skundą, prašymą ir pranešimą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus.

11.2. Suteikia informaciją apie skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo Centre tvarką.

### **III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

12. Skundai, prašymai ir pranešimai, gauti iš asmenų tiesiogiai, arba per pašto įstaigas ar elektroniniu paštu, yra registruojami atitinkamame gautų dokumentų žurnale.

13. Skundai, prašymai ir pranešimai, susiję su Centro ir jos darbuotojų veikla ar sprendimais, registruojami į gautų dokumentų žurnalą. Baigus nagrinėjimą, popierinis dokumentas arba elektroniniu būdu gauta skundo kopija įsegama į atitinkamą žurnalą vadovaujantis Centro dokumentacijos planu.

14. Ant skundo, prašymo ir pranešimo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Asmeniui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta skundo, prašymo ir pranešimo registravimą patvirtinanti kopija.

15. Vokai yra saugomi ir prie skundų, prašymų ir pranešimų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais, kuomet vokas reikalingas kaip įrodymas, kada buvo gautas/išsiųstas skundas, prašymas ir pranešimas.

16. Gauti skundai, prašymai ir pranešimai bei pridedami dokumentai ar kt. priedai, yra sutikrinami ir užregistruojami. Per 3 darbo dienas pareiškėjui išsiunčiamas patvirtinimas, kad skundas yra užregistruotas ir bus išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos, išskyrus atvejus, kai šioje tvarkoje nustatyta kitaip. Darbuotojas gautus skundus, prašymus ir pranešimus perduoda atsakingiems darbuotojams tolesniam tvarkymui.

17. Skundai ir pranešimai, susiję su Centro ar jo darbuotojų tiesiogine veikla ir sprendimais, perduodami Centro direktoriui, prieš tai užregistruojant skundų žurnale.

18. Centro direktorius susipažįsta su skundų, prašymų ir pranešimų dėl Centro ar jo darbuotojų tiesiogine veikla turiniu, žodžiu paskiria juos nagrinėjančius darbuotojus, arba įsakymu sudaro komisiją, bei perduoda dokumentą nagrinėjimui.

19. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti skundus, prašymus ir pranešimus tiems Centro darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

### **IV. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS**

20. Centrai pateikti skundai, prašymai ir pranešimai yra nagrinėjami pagal šią Tvarką.

21. Asmenų, dienos socialinės globos paslaugų gavėjų skundai, prašymai ir pranešimai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

21. 1. Analizuojant ir nagrinėjant pateikto skundo, prašymo ir pranešimo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę.

21. 2. Paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą skundą, prašymą ir pranešimą, pateikiant papildomus dokumentus ar duomenis.

21. 3. Vertinant ir analizuojant Centro turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu.

21. 4. Esant poreikiui, Centro direktoriaus pavedimu atliekant vidaus auditą.

21. 5. Pasitelkiant specialistus klausimams, kurių sprendimui reikalingos specifinės tam tikros srities žinios (pvz., finansinės, teisinės).

22. Skundas, prašymas ir pranešimas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos, išskyrus atvejus, kai šioje tvarkoje nustatyta kitaip.

23. Jeigu skundo, prašymo ir pranešimo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, ar kitais, laiko reikalaujančiais procesiniais veiksmais, dėl kurių atsakymo rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo, prašymo ir pranešimo Centre gavimo datos, apie tai turi būti informuotas pareiškėjas, pranešime nurodant skundo, prašymo ir pranešimo gavimo Centre datą, registracijos numerį, skundą, prašymą ir kontaktinio Centro darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, telefono numerį. Šiame punkte nurodytais atvejais skundas, prašymas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 40 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos.

24. Nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Centras gauna skundą, prašymą.

25. Skundas, prašymas ir pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas, pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.

26. Nagrinėjant skundus, prašymus ir pranešimus, Centro darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.

## **V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS, SAUGOJIMAS IR PATEIKIMAS ASMENIUI**

27. Sudarytai Komisijai išnagrinėjus skundą, prašymą ir pranešimą ir suderinus su Centro direktoriumi, pareiškėjui pateikiamas atsakymas nurodant:

27. 1. kas patikrinta ir kas nustatyta, iš nagrinėtų pridėdant nagrinėtus dokumentus su komentarais, kurie pareiškėjo teiginiai teisingi ir pagrįsti, o kurie ne;

27. 2. priežastis, sąlygojusias pažeidimą;

27. 3. jeigu skundas pripažįstamas kaip pagrįstas – Centro veiksmus;

27. 4. jei yra galimybė – rekomendacijas ir prevencinių veiksmų ateičiai pasiūlymus.

28. Centro direktoriaus pasirašytas atsakymas yra užregistruojamas, išsiunčiamas ir saugomas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.

28. 1. Atsakymas į skundo, prašymo ir pranešimo, susijusio su Centro ir jo darbuotojų veikla ar sprendimais, registruojamas į siunčiamųjų dokumentų žurnalą, įsegant dokumento originalą arba skenuotą kopiją, jeigu siunčiama registruotu paštu.

29. Atsakymas apie išnagrinėtą skundą, prašymą ir pranešimą apie priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba išsiunčiamas paštu ar elektroniniu būdu. Jeigu atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas, pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, liekančio Centre.

30. Skundas, prašymas ir pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.

## **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

31. 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 gavus 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.

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

33. Su šiuo Tvarkos aprašu (jo pakeitimais, papildymais) darbuotojai supažindinami skelbiant jį Įstaigos internetinėje svetainėje [www.kbsc.lt](http://www.kbsc.lt).

---