



**UKMERGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL UKMERGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PRAŠYMŲ, SKUNDŲ BEI
PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO**

2023 m. vasario d. Nr.
Ukmergė

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Ukmergės rajono savivaldybės tarybos 2021 m. rugsėjo 30 d. sprendimu Nr. 7-217 „Dėl Ukmergės nestacionarių socialinių paslaugų centro pavadinimo pakeitimo ir Ukmergės socialinių paslaugų centro nuostatų patvirtinimo“ patvirtintų nuostatų 21.8. punktu,

1. t v i r t i n u Ukmergės socialinių paslaugų centro prašymų, skundų bei pranešimų nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. P a v e d u skyrių vedėjams supažindinti darbuotojus su šiuo aprašu.

Direktorė

Kristina Karpovienė

Sigita Bakanauskienė

PATVIRTINTA

Ukmergės socialinių paslaugų centro
direktoriaus 2023 m. vasario d.
įsakymu Nr.

UKMERGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PRAŠYMŲ, SKUNDŲ BEI PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ukmergės socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) prašymų, skundų bei pranešimų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) yra vidaus dokumentas, reglamentuojantis Centro klientų bei jų artimųjų (tėvų, globėjų, rūpintojų), darbuotojų ar kitų suinteresuotų asmenų prašymų/skundų bei pranešimų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą bei atsakymų rengimą Centre.
2. Tvaroje vartojamos sąvokos:
 - 2.1. Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis, prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus;
 - 2.2. Skundas – asmens žodinis arba raštiškas kreipimasis, kuriame asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai ir prašo juos apginti;
 - 2.3. Pasiūlymas - asmens žodinis ar raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ar pan.
3. Centras prašymus, skundus bei pranešimus nagrinėja vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, kitais norminiais teisės aktais ir šia Tvarka.
4. Centro darbuotojai, klientai, jų artimieji ar kiti suinteresuoti asmenys gali kreiptis į Centro administraciją dėl iškilusių problemų, pateikiant prašymą, skundą ar pranešimą.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ BEI PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

5. Prašymai, skundai bei pranešimai gali būti pateikiami žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu.
6. Centro klientų, jų artimųjų, darbuotojų ar kitų suinteresuotų asmenų prašymai, skundai bei pranešimai yra adresuojami Centro vadovui.
7. Prašymus *žodžiu* galima pateikti tiesiogiai Centro vadovui ar kitam administracijos atstovui (pavadotojui socialiniams reikalams, skyriaus vedėjui) atvykus į Centrą arba telefonu, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis.
8. Negalintys savarankiškai raštu pateikti skundo, klientai ar jo artimieji gali kreiptis į bet kurį centro darbuotoją, galintį padėti surašyti prašymą, skundą ar pranešimą.
9. Kai klientas ar kiti suinteresuoti asmenys nemoka valstybinės kalbos arba, kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, kreipiantis žodžiu į Centro bet kurį darbuotoją, turi dalyvauti asmuo, gebantis būti vertėju. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą savo iniciatyva.
10. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant gyventojų bei kitų asmenų interesų, *neregistruojami*. Į tokius žodinius 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, skundą ar pranešimą raštu.

11. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio kliento, jo atstovo ar kito suinteresuoto asmens elgesys yra neadekvatus, turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui.

12. Teikdamas prašymą, skundą, pranešimą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, klientas, jo atstovas ar kiti suinteresuoti asmenys privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę, nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Asmeniui sutikus, pokalbis įrašomas ir nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

13. Telefonu gauti *anoniminiai* prašymai, skundai ir pranešimai gali būti nenagrinėjami.

14. Prašymus, skundus ir pranešimus *raštu* galima pateikti tiesiogiai atvykus į Centrą, atsiuntus paštu arba elektroniniu paštu:

14.1. pateikiant tiesiogiai Centro administracijos atstovui;

14.2. atsiunčiant paštu, adresu: Deltuvos g. 19, LT-20127 Ukmergė;

14.3. pateikiant elektroniniu paštu info@ukmergesspc.lt;

15. Prašyme, skunde ar pranešime turi būti nurodyta:

15.1. jį teikiančio asmens vardas ir pavardė;

15.2. jį teikiančio asmens gyvenamosios vietos adresas;

15.3. kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

15.4. įskaitomai valstybine kalba išdėstytas turinys;

15.5. jį teikiančio asmens vardas, pavardė, parašas.

16. Jeigu prašyme, skunde ar pranešime nenurodytas adresas, kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

17. Jeigu prašymą, skundą ar pranešimą teikia asmens atstovas, kartu su prašymu, skundu ar pranešimu turi būti pateiktas ir atstovavimą patvirtinantis dokumentas ar jo kopija.

18. Kai prašymą ar skundą Centru pateikia kliento atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas, vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu.

19. Prašymas, skundas, pranešimas raštu atsiųstas Centru elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

20. Klientas ar jo atstovas bet kuriuo metu turi teisę *raštu* atšaukti prašymą, skundą ar pranešimą.

21. Prašymas, skundas ar pranešimas Centro vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu Centro vadovas arba jo įgaliotas asmuo jau yra pateikęs atsakymą arba priėmęs sprendimą.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ BEI PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

22. Nagrinėjant prašymus, skundus bei pranešimus Centre vadovaujamosi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, operatyvumo, bendradarbiavimo, konfidencialumo ir kitais principais.

23. Raštu pateikti asmenų prašymai priimami ir tą pačią dieną registruojami Centro dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“.

24. Raštu pateikti asmenų skundai ir pranešimai priimami ir tą pačią dieną registruojami Centro dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“.
25. Už prašymų, skundų ir pranešimų registravimą atsakingas personalo ir dokumentų valdymo specialistas arba jį pavaduojantis asmuo.
26. Gautas prašymas, skundas ar pranešimas įkeliamas į dokumentų valdymo sistemą „Kontora“ ir nukreipiamas Centro vadovui.
27. Centro vadovas rašytiniu pavedimu (įsakymu ar rezoliucija) per 3 darbo dienas skiria nagrinėti prašymą, skundą ar pranešimą.
28. Prašymus, skundus ar pranešimus nagrinėja Centro vadovo paskirtas darbuotojas arba sudaryta komisija.
29. Draudžiama pavesti nagrinėti prašymus, skundus ar pranešimus Centro darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.
30. Asmens prašymas, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, kai trūksta būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui, skundui ar pranešimui išnagrinėti. Asmeniui dar kartą pateikus prašymą, skundą ar pranešimą su būtina papildoma informacija, toks prašymas, skundas ar pranešimas nelaikomas teikiamu pakartotinai.
31. Prašymai, skundai ar pranešimai išnagrinėjami ir atsakymai asmeniui pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų įregistravimo dienos.
32. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą prašymas, skundas ar pranešimas negali būti išnagrinėtas, nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.
33. Asmeniui, pateikusiam prašymą, skundą ar pranešimą, užtikrinamas saugumas ir konfidencialumas.
34. Klientui, jo artimiesiems (tėvams, globėjams, rūpintojams), darbuotojams ar kitiems suinteresuotiems asmenims pageidaujant, prašymai, skundai ar pranešimai gali būti nagrinėjami konfidencialiai.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR ĮTEIKIMAS ASMENIUI

35. Jei prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas užsitęsia ilgiau nei 20 darbo dienų nuo jo įregistravimo dienos, prašymą, skundą ar pranešimą pateikęs asmuo raštu per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos informuojamas apie užsitęsusį prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimą, nurodomos vėlavimo priežastys, atlikti veiksmai, ketinami atlikti veiksmai, numatomi prašymo ar skundo išnagrinėjimo terminai.
36. Jei prašymą, skundą ar pranešimą pavedama nagrinėti komisijai, tuomet komisija, posėdžio metu išnagrinėjusi prašymą, skundą ar pranešimą, surašo protokolą, kuriame privalo būti nurodyta:
 - 36.1. prašymo, skundo ar pranešimo registravimo numeris ir data;
 - 36.2. prašymą, skundą ar pranešimą pateikusio asmens vardas, pavardė;
 - 36.3. prašymo, skundo ar pranešimo esmė;
 - 36.4. komisijos sudėtis;
 - 36.5. surinkta papildoma informacija/įrodymai prašymo, skundo ar pranešimo tematika;
 - 36.6. argumentai, dėl kurių atmetami įrodymai;
 - 36.7. priimti sprendimai;
 - 36.8. įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi priimant sprendimą;
 - 36.9. komisijos narių parašai.

37. Su protokolo turiniu yra supažindinamas prašymą, skundą ar pranešimą pateikęs asmuo (raštu ir žodžiu), įteikiant jam protokolą asmeniškai arba siunčiant registruotu laišku ar elektroniniu paštu prašyme, skunde ar pranešime nurodytu adresu.

38. Į asmenų prašymus, skundus ar pranešimus atsakoma valstybine kalba ir atsakymas pateikiamas tokiu būdu, kaip asmuo pageidauja gauti atsakymą (el. laišku, paštu, jam įteikiant protokolą tiesiogiai).

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

39. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo prašymą, skundą ar pranešimą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėjimo.

40. Asmuo, pateikęs prašymą, skundą ar pranešimą, turi teisę apskūsti priimtą sprendimą įstatymų nustatyta tvarka.

41. Išnagrinėti prašymai, skundai bei pranešimai turi būti saugomi atskiroje byloje.

42. Centras taip pat priima pasiūlymus dėl veiklos gerinimo, pastebėjimus dėl Centro veiklos trūkumų ir pasiūlymus, kaip juos ištaisyti, kitus pasiūlymus ar pastabas.

43. Ši Tvarka patalpinta Centro interneto svetainėje www.ukmergesspc.lt.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Ukmergės socialinių paslaugų centras
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL UKMERGĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PRAŠYMŲ, SKUNDŲ BEI PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2023-02-23 Nr. V-60
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	Kristina Karpovienė Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-02-23 12:12
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2021-06-25 16:33 - 2026-06-24 23:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Donata Karaliūnienė Personalo ir dokumentų valdymo specialistė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-02-23 13:13
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA
Sertifikato galiojimo laikas	2021-10-20 12:45 - 2023-10-20 12:45
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	0
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Skundų tvarka 2023.docx
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20230217.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Pasibaigė el. parašo pasirašymo sertifikato "G=DONATA,SN=KARALIŪNIENĖ,CN=DONATA KARALIŪNIENĖ,C=LT,E=Donata.rylejeva@gmail.com" galiojimo laikas "2023-10-20 12:45:49"
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2024-02-22 nuorašą suformavo Donata Karaliūnienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-