SKUODO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO SKUODO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI CENTRE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2020 m. vasario 12 d. Nr. V1-44

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija) „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ nuostatomis:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Skuodo socialinių paslaugų šeimai centre tvarkos aprašą (pridedama).

2. S k i r i u specialistę Eleną Veitienę atsakinga už asmenų aptarnavimą tiesiogiai ir telefonu pagal savo kompetenciją, prašymų ir skundų priėmimą bei registravimą, asmenų aptarnavimo organizavimą centre.

3. S k i r i u Skuodo socialinių paslaugų šeimai centro skyrių atsakingus asmenis už prašymų ir skundų nagrinėjimą pagal savo kompetenciją ir veiklos sritis:

3.1. Jolanta Kidykienė, vyriausiojo socialinė darbuotoja;

3.2. Rita Vaserienė, vyriausioji socialinė darbuotoja;

3.3. Ginta Kazlauskienė, atvejo vadybininkė;

3.4. Rūta Skiezgilienė, socialinė darbuotoja, vykdanti globos koordinatoriaus funkcijas;

3.5. Dalia Zakarauskienė, socialinė darbuotoja.

Šis įsakymas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka Klaipėdos darbo ginčų komisijai (Taikos pr. 28, Klaipėda) per tris mėnesius nuo šio įsakymo priėmimo dienos.

Direktorė Rūta Razmienė

Susipažinau:

Jolanta Kidykienė
2020-02-12

Ginta Kazlauskienė
2020-02-12

Rūta Skiezgilienė
2020-02-12

Elena Veitienė
2020-02-12

Rita Vaserienė
2020-02-12

Dalia Zakarauskienė
2020-02-12

Elena Veitienė
2020-02-12

PATVIRTINTA
Skuodo socialinių paslaugų šeimai centro direktoriaus
2020 m. vasario 12 d. įsakymu Nr. V1-44

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO SKUODO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ŠEIMAI CENTRE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Skuodo socialinių paslaugų šeimai centre tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Skuodo socialinių paslaugų šeimai centre (toliau – Centras).

2. Šis Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija) „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo".

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas);

3.2. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Centrą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

3.3. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

3.4. kitos Tvarkos apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

4. Tvarkos apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Centro darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir Centro vidaus dokumentuose.

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo.

7. Nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą Centro darbuotojas nusišalina pats arba yra nušalinamas Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda galimo viešųjų ir privačių interesų konflikto aplinkybės, nurodytos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Centro direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Centro direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima jis pats arba Skuodo rajono savivaldybės meras (administracijos direktorius).

II SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti:

8.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą, adresu Šatrijos g. 3-2, Skuodas;

8.2. atsiuntus prašymą ar skundą paštu, adresu Šatrijos g. 3-2, LT-98112, Skuodas;

8.3. atsiuntus prašymą ar skundą elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą klausimų skiltį Centro interneto svetainėje www.skuodospsc.lt ar elektroniniu paštu svdcentras@gmail.com;

9. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą ar telefonu. Telefonu gali būti teikiami tik tokie prašymai žodžiu, kuriems pateikti pagal Centre patvirtintą paslaugų teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

10. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Centro darbuotojui, atsakingam už pirminį asmenų aptarnavimą, ar kitam Centro darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

11. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. 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.

12. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar 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 žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

13. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Centre ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Tvarkos aprašo 8 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo Centre laikas ir vieta, Centro darbuotojo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

14. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Centro darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva.

15. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

15.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

15.2. parašytas įskaitomai;

15.3. asmens pasirašytas.

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

17. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde 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.

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

Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo".

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

20. Jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Tvarkos aprašo 19 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Centre neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus taikoma Tvarkos aprašo 11 punkte nustatyta tvarka.

21. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Centrui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centro elektroninio pašto adresu svdcentras@gmail.com, nurodytu Centro interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

22. Jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, Centro darbuotojas, jam Centro suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Centro elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Centro dokumentų tvarkymo registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

24. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Tvarkos aprašo 1 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

25. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

26. 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 Centre dienos, Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Tvarkos aprašo 25 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Centras per 2 darbo dienas nuo Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

27. Jeigu asmens 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 jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas 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 Centre nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

28. Prašymo, adresuoto Centrui, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavęs Centras. Prašymą gavęs Centras, nustatęs, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos persiunčia jo kopiją kitoms

institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako Centrui. Prašymo nagrinėjimą organizuojantis Centras, gavęs iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

29. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų, taip pat ir Centro, kompetencijai, Centras nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdamas atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

30. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Centre dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teisena. 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.

31. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Tvarkos aprašo 15.1 papunktyje, 17 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

32. Jei prašymas ar skundas pateiktas anonimiškai ir kontaktai nėra pateikti arba nurodyti netikslūs, Centro direktorius priima sprendimą ar jį nagrinėti.

IV SKYRIUS
ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

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

34. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti nedelsiant.

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

36. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

36.1. 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;

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

36.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento (įsakymo, potvarkio ar pan.) kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

37. Prašymą nagrinėjęs Centras ir pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

38. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

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

V SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

40. Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu paskiriamas Centro darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis (toliau – telefonu).

41. Centro darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Centro darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

41.1. paaiškinti, ar Centras yra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

41.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

41.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavęs Centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;

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

42. Centro darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu turi laikytis šių reikalavimų:

42.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Centro pavadinimą;

42.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

42.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Centro darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Centro darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS

43. Centre nėra įsteigtas vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys, jo funkcijas atlieka specialistas raštvedybai arba Centro direktoriaus sprendimu paskirtas kitas Centro darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

44. Centro darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

44.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi,

numato, kokią informaciją Centras gali gauti iš savo skyrių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Centras negali gauti pati arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia, išskyrus atvejus, kai prašymai yra anoniminiai ir jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta;

44.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

44.3. perduoda juos nagrinėti paskirtiems Centro darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Centro darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Centro kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

44.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

44.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

44.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Centro direktoriaus nustatytą kompetenciją;

44.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia Centro direktoriui.

VII SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

45. Centras kasmet atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus ir pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

46. Anoniminių apklausų metu prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Centrui aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

46.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką;

46.2. ar asmenims patogus Centre nustatytas asmenų priėmimo laikas;

46.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

46.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausyti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;

46.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

46.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

46.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi spręsdama jų klausimus.

47. Atsiliepimai priimami šiais būdais:

47.1. raštu pildant atsiliepimų formas (2 priedas, aptarnavimo kokybės anketa), esančias Centre ir skyriuose, Centro internetinėje svetainėje;

47.2. parašant elektroninį ar paprastą laišką;

47.3. atsakant į anoniminės apklausos dėl asmenų aptarnavimo anketos klausimus, kai tokia apklausa atliekama.

48. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

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

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

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

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

49. Atsiliepimų formos, gautos raštu ir elektroniniu būdu, yra registruojamos ir tvarkomos vadovaujantis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis ir šios Tvarkos aprašo reikalavimais.

_____

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo tvarkos aprašo
1 priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

Skuodo socialinių paslaugų šeimai centras
Šatrijos g., Skuodas LT-98112, tel. (8-440) 52262, svdcentras@gmail.com

_____
(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____

_____

_____

_____

_____ gautas _____ Nr. _____.
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

_____ _____
(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė)

_____
(telefono numeris)

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo tvarkos aprašo
2 priedas

Aptarnavimo kokybės anketa

Skuodo socialinių paslaugų šeimai centras, siekdamas, pagerinti klientų aptarnavimo kokybę, atlieka anoniminę klientų aptarnavimo apklausą ir prašo Jūsų atsakyti į pateiktus klausimus. Vertiname Jūsų nuomonę ir iš anksto dėkojame atsakiusiems į klausimus.

Kreipiatės pirmą kartą:

- ☐ Kreipiatės pirmą kartą
- ☐ Kreipėtės keletą kartų
- ☐ Kreipiatės dažnai

Kokiu būdu Jūs kreipėtės į įstaigą?

- ☐ Telefonu
- ☐ Elektroniniu paštu
- ☐ Užpildėte elektroninį paklausimą interneto svetainėje
- ☐ Paštu
- ☐ Atvykote į įstaigą
- ☐ Darbuotojui atvykus į Jūsų namus
- ☐ Kita

Priežastis, dėl kurios kreipėtės į įstaigą?

- ☐ Konsultacijos, informacijos gavimas
- ☐ Dokumentų tvarkymas dėl paslaugų sutrikimo
- ☐ Prašymas, skundas
- ☐ Kita

Ar buvote pakankamai informuoti apie įstaigos darbo laiką:

- ☐ Taip
- ☐ Ne

Ar Jums patogus įstaigos nustatytas asmenų priėmimo laikas:

- ☐ Taip
- ☐ Ne

Kaip vertinate įstaigos darbuotojų elgesį, bendravimą, dėmesingumą?

- ☐ Labai gerai
- ☐ Gerai
- ☐ Patenkinamai
- ☐ Blogai

Ar informacija Jums buvo pateikta aiškiai ir suprantamai?

- ☐ Taip
- ☐ Iš dalies
- ☐ Ne

Ar Jus tenkina atsakymų į prašymus pateikimo terminai?

- ☐ Taip
- ☐ Iš dalies
- ☐ Ne

Įvertinkite aptarnavimo kokybę:

- ☐ Labai gerai
- ☐ Gerai
- ☐ Patenkinamai
- ☐ Blogai

Jūsų pasiūlymai ir pastabos aptarnavimo klausimu
(pateikus konkrečią informaciją, galbūt norėtumėte palikti kontaktus informacijos patikslinimui):