



KRETINGOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO KRETINGOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TAISYKLIŲ, TVIRTINIMO

2020 m. rugsėjo 4 d. Nr. V-183
Kretinga

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kitose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo) bei Kretingos socialinių paslaugų centro nuostatais, patvirtintais Kretingos rajono savivaldybės tarybos 2018 m. birželio 28 d. sprendimu Nr. T2-194 „Dėl Kretingos rajono savivaldybės tarybos 2005-08-25 sprendimo Nr. T2-229 „Dėl Kretingos socialinių paslaugų centro nuostatų tvirtinimo“ pakeitimo“, 19.4. punktu:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Kretingos socialinių paslaugų centre taisykles (pridedama).

2. L a i k a u netekusios galios Kretingos socialinių paslaugų centro direktoriaus 2017 m. sausio 30 d. įsakymą Nr. V-20 „ Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Kretingos socialinių paslaugų centre taisyklių, tvirtinimo“.

Direktorė

Danutė Skruibienė

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO KRETINGOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Kretingos socialinių paslaugų centre taisyklės (toliau - Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų ar skundų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Kretingos socialinių paslaugų centre (toliau - Centras).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Centrą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Centrą.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmens prašymo ar skundo nagrinėjimas** – Centro veikla, apimanti asmens prašymo ar skundo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

3.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma Centro nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

3.3. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

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

5. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Centro darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus ar skundus nagrinėti turi būti pavedama kitiems padalinių arba kitiems darbuotojams. Už tai atsako Centro padalinių vadovai.

6. Nagrinėjantis prašymą arba skundą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo/skundo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda LR viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės.

7. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras, kuriam pateiktas prašymas ar skundas, neįgaliotas spręsti prašyme bei skunde išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo Centre išsiunčiamas kompetentingai institucijai, o jį pateikęs asmuo apie tai informuojamas raštu, paaiškinant persiuntimo priežastis.

8. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus ir aptarnaudami asmenis Centro darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

9. Jeigu asmens prašymas ar skundas yra adresuotas kelioms institucijoms, tačiau Centras nėra pirmasis adresatas, Centras privalo pirmam adresatui pateikti pasiūlymus dėl prašymo bei skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo/skundo gavimo.

10. Prašymai arba skundai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo/skundo pagrindą, ar

nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo/skundo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas arba skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

11. Centro direktorius turi užtikrinti, kad Centre asmenims prieinamoje vietoje, Centro interneto svetainėje ar kitomis turimomis informavimo priemonėmis būtų paskelbtos šios taisyklės.

II. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą), raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroniniais ryšiais).

13. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

14. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

15. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ir skundą į valstybinę kalbą.

16. Asmenų prašymai ir skundai turi būti:

16.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams ar skundams, siunčiamiems paštu);

16.2. parašyti įskaitomai.

17. Asmenų prašymuose ar skunduose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

18. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme ir arba skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos 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.

19. Asmenų prašymai bei skundai, neatitinkantys 16 ir 17 punktų reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo gražinami asmeniui, nurodant priežastį apie sprendimo priežastis.

20. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo ar skundo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Centras, tuo atveju, jei jam pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

21. Institucijoms ir įstaigoms privati informacija apie asmenis teikiama tik gavus jų raštišką paklausimą. Atsakyme nurodoma, kad institucija, kuriai rengiama informacija, turi užtikrinti duomenų apie asmenį konfidencialumą.

22. Prašymai dėl įvairios socialinės pagalbos gavimo pateikiami LR teisės aktuose nustatytuose formose. Šių prašymų formas, galima gauti Centro sekretoriaus kabinete arba Centro internetinėje svetainėje www.spc.kretingos.lt

23. Prašymai dėl įvairios socialinės pagalbos gavimo pateikiami tik raštu. Prašymai dėl pažymų parengimo gali būti priimami raštu ir žodžiu. Prašymai dėl archyvinių duomenų išdavimo pateikiami tik raštiškai.

24. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Centrai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centro elektroninio pašto adresu.

25. Asmens prašymas ir skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui ar skundui raštu.

26. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas arba skundas sudaromas taip, kad prašymą ir skundą gavęs Centras galėtų:

26.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

26.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

26.3. atpažinti prašymo ir skundo turinį;

26.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą arba skundą pateikusį asmenį.

III. ASMENŲ PRAŠYMŲ IE SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

27. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruoti atitinkamame Centro dokumentų registre.

28. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas/skundas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Centre asmens nurodytu adresu išsiunčiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas/skundas patenkinamas iš karto.

29. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Centre, išskyrus socialinių paslaugų skyrimo prašymus, dėl kurių teikimo sprendimą priima Kretingos rajono savivaldybės administracijos Socialinių reikalų ir sveikatos skyrius.

30. Asmenų prašymai dėl apnakvindinimo, apgyvendinimo krizinėje padėtyje atsidūrusių asmenų, transporto paslaugų bei techninės pagalbos priemonių skyrimo turi būti patenkinti vadovaujantis Centro patvirtintais tvarkų aprašais.

31. Jeigu asmens prašymo bei 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, skundo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Centre, Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 29 punkte nustatytą terminą, Centras nedelsdamas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo bei skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

32. Jeigu asmens prašymui ar skundai išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą/skundą atsiuntęs asmuo, ir Centras tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo/skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Centro nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo, skundo ir gautų dokumentų kopijas.

33. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 26 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo arba skundo užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo/skundo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme ar skunde nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo bei skundo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme/skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

34. Į asmenų prašymus arba skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

35. Atsakymas į prašymą bei skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Centre. Pasirašytas atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.

36. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo 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 Centre turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją LR 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 – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta institucijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

36.4. į kreipimąsi/skundą kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

37. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

38. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Kretingos rajono savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos skyriui, administracijos direktoriui, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijai, Administraciniam teismui, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui.

V. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

39. Centro darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Centro darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

39.1. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

39.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

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

39.4. 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.

40. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią Centro darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

41. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

41.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti institucijos pavadinimą ir pavardę;

41.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

41.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

41.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti kada asmeniui bus atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

41.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į CENTRĄ

42. Asmenys aptarnaujami Centro darbo laiku, kuris skelbiamas interneto svetainėje ir informacinėje lentoje.

43. Atvykę į Centrą asmenys aptarnaujami administracijoje ar padaliniuose pagal jų kompetenciją spręsti asmeniui rūpimus klausimus.

44. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, aptarnaujantis darbuotojas privalo apie tai įspėti asmenį.

45. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis, privalo laikytis šių taisyklių:

45.1. atidžiai išklausyti, prireikus, patikslinti kreipimosi esmę;

45.2. atsakyti į asmens pateikiamus klausimus, jeigu iš karto negali – nurodyti atsakymo pateikimo būdą ir laiką;

45.3. informuoti kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti, kad asmens prašymas ar skundas (klausimas) būtų išnagrinėtas;

45.4. kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių (valstybinės kalbos nemokėjimo, negalios ar pan.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, aptarnaujantis darbuotojas turi jam padėti;

45.5. jeigu darbuotojas nėra kompetetingas nagrinėti asmens prašymą bei skundą, jis privalo jam paaiškinti, kuriame Centro struktūriniame padalinyje, koks specialistas ar kita institucija yra kompetetinga spręsti jo prašymą, skundą.

46. Centre neaptarnaujami asmenys apsvaigę nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų. Kai asmuo triukšmauja, grasina, Centro darbuotojas turi teisę atsisakyti aptarnauti tokį klientą.

47. Kai Centro darbuotojas jaučia grėsmę dėl asmens elgesio, jis gali iškviešti policiją.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ

NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

48. Centras kasmet atlieka asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal šiuos kriterijus:

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

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

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

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

49. Taisyklių 48 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Centre gerinti.

50. Taisyklių 48 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai apibendrinami metinėje Centro veiklos ataskaitoje.
