

PASVALIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO GAUTŲ ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pasvalio socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas, parengtas atsižvelgiant į Centro pastangas bet kokius paslaugų gavėjų prašymus, pasiūlymus ir skundus spręsti objektyviai, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais.

2. Tvarkos apraše naudojamos sąvokos:

2.1. Prašymas - raštas, kuriuo ko nors prašoma.

2.2. Pareiškėjas – žodžiu, raštu, Centre specialioje dėžutėje „Pageidavimų ir pasiūlymų dėžutė“ ar elektroniniu būdu skundą, pasiūlymą ar prašymą pateikęs Centro paslaugų gavėjas, darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

2.3. Skundas - rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su Centro teikiamomis paslaugomis ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

2.4. Pasiūlymas – pareiškėjo žodinis ar raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir pan.

2.5. Skundų nagrinėjimo komisija - Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja raštišką skundą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

II. ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS

3. Prašymus, pasiūlymus ir skundus raštu galima pateikti:

3.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į Centrą;

3.2. įmetus į „Pageidavimų ir pasiūlymų dėžutę“, kuri yra Centre, prie įėjimo;

3.3. atsiuntus paštu: Pasvalio socialinių paslaugų centras, Pasvalys Joniškėlio g. 1;

3.4. elektroniniu būdu: pasc@pasvalys.lt; rasa@pasvalys.lt;

3.5. Centro internetinėje svetainėje: paslaugucentras.pasvalys.lt

4. Prašymus, pasiūlymus ir skundus žodžiu galima pateikti:

4.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į Centrą;

4.2. telefonu.

5. Visi Centre bet kuria forma gauti skundai, prašymai, pasiūlymai, atsakingų specialistų registruojami „Gautų dokumentų registre“ DVS sistemoje „KONTORA“ ir perduodami Centro direktoriui, pavaduotojui socialiniams reikalams ar padalinių vadovams.

6. Skundai, prašymai, pasiūlymai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centro neregistruojami, į juos atsakoma iškart.

7. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą, prašymą ir pasiūlymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą, pranešimą raštu.

8. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai turi būti:

8.1. parašyti valstybine kalba;

8.2. parašyti įskaitomai;

8.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

9. Asmens skundas, prašymas ir pasiūlymas pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

III. ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ PRANEŠIMŲ NAGRINĖJAMAS

10. Skundui, prašymui ir pasiūlymui nagrinėti Centro direktorius rašytiniu pavedimu (įsakymu, rezoliucija) paskiria atsakingą asmenį arba gali būti sudaryta komisija, jos nariai paskiria nagrinėjimo vietą bei laiką ir apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas žodžiu, telefonu arba raštu praneša pareiškėjui arba jo atstovui.

11. Raštu pateikti skundai, prašymai ir pasiūlymai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo Centre dienos.

12. Jei gauti skundai, prašymai, pasiūlymai iš kelių pareiškėjų dėl tų pačių reikalavimų ar siūlymų, Centro direktorius gali juos sujungti ir pavesti nagrinėti kaip vieną skundą, prašymą ar pasiūlymą.

13. Kai skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde, prašyme ar pasiūlyme nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 30 darbo dienų, apie tai informuojamas pareiškėjas.

14. Pareiškėjams, trijų dienų laikotarpyje informuojama apie raštu pateikto skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimo eigą.

15. Centro direktorius ar jo paskirtas atsakingas darbuotojas yra atsakingas už žodinio skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimą.

16. Komisija nagrinėjanti skundą, prašymą ar pasiūlymą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu, Centro konfidencialumo tvarka, Komisijos nuostatais bei procedūromis išdėstytomis žemiau.

IV. ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMUI SUDARYTOS KOMISIJOS DARBO ORGANIZAVIMAS

17. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja komisijos pirmininkas.

18. Posėdis yra teisėtas jei jame dalyvauja ne mažiau kaip pusė Komisijos narių.

19. Apie komisijos posėdžio laiką ir vietą, prieš 3 darbo dienas komisijos pirmininkas praneša visiems komisijos nariams ir skundų, prašymų, pasiūlymų suinteresuotoms pusėms.

20. Analizuojamas ir nagrinėjamas pateikto skundo, prašymo, pasiūlymo turinys, nustatoma dokumento esmė.

21. Išklausomas pareiškėjas (jei jis dalyvauja posėdyje) jo argumentai.

22. Vertinami ir analizuojami dokumentai ir duomenys, susiję su nagrinėjamu skundu, prašymu ar pasiūlymu.

23. Komisija nutarimus prima balsų dauguma, atviru balsavimu. Jei balsai pasiskirsto po lygiai, lemia komisijos pirmininko balsas.

24. Komisijos nutarimai įforminami protokolu, kuriame pateikiami kiekvieno skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjime, dalyvavusio asmens nuomonė ir paaiškinimai.

25. Komisijos posėdžio protokolą rašo komisijos narys – sekretorius. Protokolą pasirašo komisijos pirmininkas ir sekretorius.

V. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS, PRAŠYMUS, PASIŪLYMUS, PARENGIMAS

26. Komisija ar atsakingas darbuotojas išnagrinėjęs skundą, prašymą ar pasiūlymą, parengia išvadą ir pateikia juos Centro direktoriui, kartu su atsakymo pareiškėjui projektu.

27. Į asmenų skundus, prašymus ar pasiūlymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

28. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikimas) asmeniui, o kitas lieka Centre.

29. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai, dėl skundo, prašymo ar pasiūlymo, peržiūrėti išvadas ir sprendimus. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po išvadų pateikimo.

30. Atsakymas į skundą, prašymą ar pasiūlymą turi atitikti kokybės kriterijus:

30.1. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

30.2. atsakyta į visus asmens klausimus;

30.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;

30.4. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;

30.5. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus.

VI. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS, PRAŠYMUS IR PASIŪLYMUS APSKUNDIMAS

31. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į jo prašymą, skundą, pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę tai apskusti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

32. Asmuo, nesutinkantis su priimtu dėl jo prašymo sprendimu, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Centro vadovybei, kuri turi jį nagrinėti, laikydamosi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Pasvalio rajono administracijos direktoriui, Socialinės paramos ir sveikatos skyriui ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

33. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, asmuo turi teisę tai apskusti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui LR administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Išnagrinėti skundai, prašymai ir pasiūlymai, atsakymai bei su jais susijusi papildoma medžiaga, dedama į bylas, pagal dokumentacijos planą ir perduodama už archyvo tvarkymą atsakingam darbuotojui.

35. Skundų, prašymų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarka skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje: paslaugacentras.pasvalys.lt.

36. Į Centrą besikreipiantys neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys neaptarnaujami. Tokį asmenį atsisakęs aptarnauti darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja tiesioginį vadovą.

37. Darbuotojai su šia tvarka yra supažindinami pasirašytinai susirinkimo metu bei elektroninėmis priemonėmis ir privalo laikytis joje nustatytų įsipareigojimų.
