



**SAVIVALDYBĖS BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KAUNO RAJONO
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
SAVIVALDYBĖS BIUDŽETINĖJE ĮSTAIGOJE KAUNO RAJONO SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ CENTRE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2017 m. lapkričio 17 d. Nr. ĮS-V-892
Kaunas

Vadovaudamasi Kauno rajono savivaldybės tarybos 2016 m. sausio 28 d. sprendimu Nr. TS-42 patvirtintų Savivaldybės biudžetinės įstaigos Kauno rajono socialinių paslaugų centro nuostatų 25.10 punktu, t v i r t i n u :

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Savivaldybės biudžetinėje įstaigoje Kauno rajono socialinių paslaugų centre tvarkos aprašą;
2. Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą;
3. Asmenų atsiliepimų ir pasiūlymų dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės formą.

Šis įsakymas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo gavimo dienos gali būti skundžiamas Kauno apygardos administraciniam teismui (A. Mickevičiaus g. 8A, LT-44312 Kaunas).

PRIDEDAMA:

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Savivaldybės biudžetinėje įstaigoje Kauno rajono socialinių paslaugų centre tvarkos aprašas, 8 lapai.
2. Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma, 1 lapas.
3. Asmenų atsiliepimų ir pasiūlymų dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės forma, 1 lapas.

L. e. direktoriaus pareigas

Kristina Stanislovaitienė

Parengė:

Justina Druktenytė
2017-11-17

PATVIRTINTA
Savivaldybės biudžetinės įstaigos
Kauno rajono socialinių paslaugų centro
direktoriaus 2017 m. lapkričio 17 d.
įsakymu Nr. ĮS-V-892

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO SAVIVALDYBĖS BIUDŽETINĖJE ĮSTAIGOJE KAUNO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Savivaldybės biudžetinėje įstaigoje Kauno rajono socialinių paslaugų centre (toliau – Centras) tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) reglamentuoja asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Centre ir jo skyriuose.

2. 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 konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kiti asmenų kreipimaisi į Centrą.

3. Pagal Tvarkos IV skyriaus nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų.

4. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmensprašymo nagrinėjimas** – Centro veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

4.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui Centro teikiamas išaiškinimas dėl išnagrinėto prašymo ar skundo ir priimto sprendimo, išdėstoma Centro nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

4.3. **Prašymas** – asmens kreipimasis į Centrą, nesusijęs su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant administracinės paslaugos – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą, išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti Centro turimą informaciją; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus; kai išdėstomas asmens noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu; kai pranešama apie Centro ir jo darbuotojų veiklos trūkumus, jų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu; kai pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti socialinių paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, ir kurio pateikimo neregamentuoja kiti Centro vidaus aktai.

4.3. **Skundas** – Centru raštu pateiktas asmens kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Centro teikiamomis paslaugomis, ir prašoma tenkinti asmens reikalavimus.

5. Šios Tvarkos nuostatos netaikomos prašymams dėl socialinių paslaugų teikimo, sustabdymo, pakeitimo ar nutraukimo, išskyrus atvejus, kai asmuo praneša apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

6. Tvarkoje nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

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

8. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Centro direktorius ir Centro skyrių vedėjai užtikrina, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus nagrinėti būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

9. Nagrinėjantis asmens prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas 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 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 nagrinėjimo priima jis pats arba Kauno rajono savivaldybės meras.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras nėra įgaliotas spręsti jame išdėstytą klausimą, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Centre išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

11. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Centras per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą gavusios įstaigos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su Centro kompetencija.

12. Asmens prašymo, adresuoto Centrai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Centras. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiam Centrai.

13. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

14. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, kurį Centras jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo Centre praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

15. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Centras per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Centro direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Centras nedelsdamas raštu praneša asmeniui.

16. Centro direktorius turi užtikrinti, kad Centre ir jo skyriuose asmenims prieinamoje vietoje, taip pat Centro interneto svetainėje www.kaunorspc.lt ar kitomis Centro turimomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija.

17. Asmenys aptarnaujami Centro darbo laiku, nustatytu Centro vidaus darbo tvarkos taisyklėse. Centro buveinės ir jo skyrių adresai, telefonų numeriai ir darbo laikas skelbiami viešai Centro interneto tinklapyje www.kaunorspc.lt

18. Šis Tvarkos aprašas skelbiamas viešai Centro interneto tinklapyje www.kaunorspc.lt.

II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

19. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą ar jo skyrius) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą ar jo skyrius), atsiuntus prašymą paštu, elektroniniais ryšiais ar pateikti per klausimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutes.

20. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Centro ar jo skyriaus darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus.

21. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, 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 nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

22. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, Centro darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

23. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam Centro darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo 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.

24. Asmenų prašymai raštu turi būti:

24.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Tvarkos 26 ir 27 punktuose nurodytus atvejus;

24.2. parašyti įskaitomai.

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

26. Atsižvelgdamas į Centro atliekamas funkcijas ir Centre dirbančių darbuotojų kompetenciją, Centro direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami.

27. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Tvarkos 26 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai Centre gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Centrą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

28. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmuo atstovas savo prašyme 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.

29. Kai prašymą Centrai pateikia asmuo 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“.

30. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti Centrai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

31. Jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Tvarkos 30 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, institucijoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

32. Asmuo, prašymą teikiantis Centrai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centro elektroninio pašto adresu centras@kaunorspc.lt.

33. Centro darbuotojas, jam Centro suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu centras@kaunorspc.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

34. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, elektroniniais ryšiais ar anonimiškai per klausimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutes turi būti užregistruojami atitinkamame įstaigos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

35. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo centre asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Tvarkos I priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

36. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo centre.

37. Jeigu asmens 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 užregistravimo Centre, Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Tvarkos 36 punkte nustatytą terminą, Centras nedelsdamas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis, išskyrus atvejus, kai prašymai pateikiami anonimiškai ir kontaktai nėra pateikti.

38. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Centras pats tokių duomenų gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per 5 darbo dienas, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jei prašymas pateiktas anonimiškai ir kontaktai nėra pateikti, Centro direktorius priima sprendimą ar jį nagrinėti. Centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

39. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

40. Jeigu Centras, užregistravęs asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Centro direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Centras nedelsdamas praneša asmeniui.

41. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Tvarkos 24.1 ir 24.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo centre gražinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma gražinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

42. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Tvarkos 25 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Centre asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

43. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Tvarkos 28 ir 29 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Centre asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

44. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Tvarkos 30 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Centre gražinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo gražinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo gražinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

IV SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS

45. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo funkcijas atlieka Centro specialistas raštvedybai arba kitas Centro direktoriaus paskirtas darbuotojas.

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

46.1. priima asmenų prašymus, ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį tikrina klausimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutes, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus 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 pats arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia, išskyrus atvejus, kai prašymai yra anoniminiai ir jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta;

46.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

46.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens paskirtiems darbuotojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris darbuotojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Centro kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

46.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus, išskyrus atvejus, kai prašymai yra anoniminiai ir jokių asmens kontaktinių duomenų nenurodyta;

46.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

46.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal Centro direktoriaus nustatytą kompetenciją;

46.7. rengia ir teikia Centro direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

46.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybės analizę ir šios analizės rezultatus praneša Centro direktoriui.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

47. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens ar atsakingo darbuotojo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

48. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

49. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

49.1. į prašymą suteikti paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

49.2. 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;

49.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Centro valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

49.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

50. Centras pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

51. Asmuo, nesutinkantis su Centro parengtu atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui.

52. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, informaciją, priimti sprendimą priežastys, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

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

53.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

53.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras yra nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;

53.4. 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.

54. 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 svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Centro darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

55. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, Centro darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

55.1. prisistatyti asmeniui, nurodant Centro pavadinimą ir savo pavardę;

55.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

55.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

55.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsiveikinti.

56. Centro direktorius arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paskirtas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą elektroniniais ryšiais, ir tam paskirta elektroninių ryšių linija.

VII SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

57. Siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją apie Centro teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl Centro veiklos tobulinimo, asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai priimami šiais būdais:

57.1. raštu, pildant atsiliepimų formas (Tvarkos 2 priedas), esančias Centre ir Skyriuose;

57.2. parašant elektroninį ar paprastą laišką;

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

58. Centre ir jo skyriuose yra įrengtos klausimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutės, kad asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo atsiliepimus, pageidavimus ir siūlymus. Dėžučių turinys yra peržiūrimas reguliariai 1 kartą per mėnesį. Už dėžutės turinio peržiūrėjimą ir apibendrintos informacijos pateikimą Centro direktoriui atsakingas specialistas raštvedybai.

59. Atsiliepimų formos, gautos raštu ir internetu, yra registruojamos ir tvarkomos bei atsakymai į jas rengiami vadovaujantis šios Tvarkos reikalavimais.

60. Centras kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

60.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką;

60.2. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

60.3. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių darbuotojų;

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

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

60.6. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi sprendamas jų klausimus.

61. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

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

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

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

61.4. 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.

62. Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui Centre gerinti. Sprendimą dėl kokybės vertinimo būdo, vertinimo laikotarpio pasirinkimo priima Centro direktorius skyrių vedėjų teikimu.

63. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Centro interneto svetainėje www.kaunorspc.lt.

PATVIRTINTA
Savivaldybės biudžetinės įstaigos
Kauno rajono socialinių paslaugų centro
direktoriaus 2017 m. lapkričio 17 d.
įsakymu Nr. ĮS-V-892

(Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(institucijos ar įstaigos pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____

(data)

(registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareiškėjo pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.

PATVIRTINTA
 Savivaldybės biudžetinės įstaigos
 Kauno rajono socialinių paslaugų centro
 direktoriaus 2017 m. lapkričio 17 d.
 įsakymu Nr. ĮS-V-892

**ASMENŲ ATSLIEPIMAI IR PASIŪLYMAI DĖL APTARNAVIMO IR
 PASLAUGŲ KOKYBĖS**

SBI Kauno rajono socialinių paslaugų centrui yra labai svarbu nuolat tobulėti ir siekti, kad asmenys būtų aptarnaujami kokybiškai ir teikiamos paslaugos patenkintų asmenų lūkesčius. Atsižvelgdami į tai, siūlome Jums pateikti savo atsiliepimus ir pasiūlymus dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės.

Iš anksto dėkojame.

Jeigu pageidaujate, kad Jums būtų atsakyta, prašome palikti savo kontaktinius duomenis:

(vardas, pavardė / įmonė)

(adresas, telefonas)

(elektroninis paštas)