

PATVIRTINTA
SBĮ Kauno rajono
socialinių paslaugų centro
direktoriumi 2023-12-14
įsakymu Nr. ĮS-V-160

ASMENŲ PRANEŠIMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO SAVIVALDYBĖS BIUDŽETINĖJE ĮSTAIGOJE KAUNO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų pranešimų, prašymų ir skundų nagrinėjimo Savivaldybės biudžetinės įstaigos Kauno rajono socialinių paslaugų centre taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja gaunamų pranešimų, prašymų ir skundų priėmimo tvarką, įforminimo reikalavimus, jų nagrinėjimą, sprendimo priėmimą Savivaldybės biudžetinėje įstaigoje Kauno rajono socialinių paslaugų centre (toliau - Centras).

2. Taisyklės parengtos 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“.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Skundas** – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu paštu ar telefonu į Centrą, kuriame tas asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Centro teikiamomis paslaugomis ir/ar Centro darbuotojais, dirbančiais pagal darbo sutartis, dėl galimai jų netinkamo elgesio bei pareigų vykdymo atveju, taip pat informacija apie Centro darbuotojų padarytas/daromas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ir/arba galimus etikos principų pažeidimus, ir prašo juos apginti.

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 veiksmus, susijusius su Centro veikla.

3.3. **Pranešimas** - asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Centro veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį.

3.4. **Anoniminis pranešimas, prašymas ar skundas** – kai pranešimas, prašymas ar skundas nėra pasirašytas ir pagal kuriame pateiktą informaciją nėra galimybės pranešimą, prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti pranešimo, prašymo ar skundo autentiškumo.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarime Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ vartojamas sąvokas.

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

II SKYRIUS ASMENŲ PRANEŠIMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

6. Asmuo pranešimus, prašymus ir skundus Centrai gali pateikti šiais būdais: raštu ir žodžiu.

7. Asmenų pranešimai, prašymai ir skundai raštu gali būti pateikiami:

7.1. tiesiogiai specialistei, atsakingai už dokumentų valdymą;

7.2. atvykus į Centro skyrius, skyriaus vedėjui;

7.3. elektroniniu paštu, oficialiais Centro elektroniniais pašto adresais;

7.4. paštu;

7.5. įdedant į Centre ir jo skyriuose esančias Klausimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutes;

7.6. kitomis elektroninių ryšių priemonėmis.

8. Jeigu asmuo pateikia pranešimą, prašymą ar skundą žodžiu, kuris bus fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, darbuotojas, priimančias tokį pranešimą, prašymą ar skundą, turi informuoti asmenį apie pranešimo, prašymo ar skundo turinio fiksavimą minėtomis priemonėmis ir pateikti jam Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnyje nurodytą informaciją. Asmeniui sutikus, pradedamas fiksuoti garsas ar garsas ir vaizdas. Asmens sutikimas gali būti pateiktas raštu arba užfiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis įrašant žodinį asmens pareiškimą, kuriuo jis patvirtina, kad sutinka su savo duomenų naudojimu.

9. Asmeniui pateikus pranešimą, prašymą ar skundą žodžiu, kuris fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą, pavardę arba identifikuoti save kitais būdais). Tokiam pranešimui, prašymui ar skundai taikomi Taisyklių 14 punkte nustatyti reikalavimai. Pranešimas, prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones pranešimas, prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip pranešimas, prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

10. Asmenų pranešimai, prašymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami:

10.1. paskambinus telefonu, oficialiais Centro telefono numeriais;

10.2. perdavus tiesiogiai dirbančiam darbuotojui;

10.3. perdavus Centro direktoriui, direktoriaus pavaduotojui socialiniams reikalams, Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjui, skyrių vedėjams socialiniams reikalams, socialinio darbo organizatoriui.

11. Paslaugų gavėjų pranešimai, prašymai ir skundai gali būti pateikti į Klausimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutes. Šalia šių dėžučių privalo būti pateiktos ir anketos Asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės (3 priedas). Šias dėžutes ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį tikrina:

11.1. Ežero g. 23, Kaunas - Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjas;

11.2. Neries g. 16, Domeikava, Kauno r. – Šeimos gerovės skyriaus vedėjas socialiniams reikalams;

11.3. Vytauto g. 68, Garliava, Kauno r. – skyriaus Krizių centro vedėjas socialiniams reikalams.

12. Visi asmenų pranešimai, prašymai ir skundai, pateikti žodžiu yra registruojami (2 priedas). Į tokius pranešimus, prašymus ir skundus turi būti atsakoma nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų. Tokiems pranešimams, prašymams ir skundams išnagrinėti nėra sudaroma darbo grupė. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens pranešimą, prašymą ir skundą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti pranešimą, prašymą ir skundą raštu.

13. Jeigu pranešimus, prašymus ir skundus žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus, t.y. asmuo elgiasi nenuosekliai, neprognozuojamai, nesuprantamai, vartojami necenzūriniai žodžiai, demonstruojama nepagarba arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo teikimu ir Centro direktoriaus sprendimu apie pranešimą, prašymą, skundą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

14. Asmenų pranešimams, prašymams ir skundams pateiktiems raštu taikomi šie reikalavimai:

14.1. asmens tapatybės duomenys – fizinio asmens vardas, pavardė, kuri būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti pranešimo, prašymo ar skundo autentiškumą;

14.2. asmens kontaktinė informacija - telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos pageidauja asmens gauti atsakymą;

14.3. jeigu asmens atstovas yra fizinis asmuo, jis savo pranešime, prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą pavardę, gyvenamosios vietos adresą arba kitokius kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją;

14.4. jeigu asmens atstovas yra juridinis asmuo, jis savo pranešime, prašyme ar skunde turi juridinio asmens pavadinimą, teisinę formą, buveinę, kodą ir kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti

atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę, bei pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

14.5. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą. Centro direktorius atsižvelgdamas į Centre dirbančių darbuotojų kompetenciją turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti pranešimai, prašymai ar skundai gali būti priimami. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Centrą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti pranešimą, prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva, jeigu Centro direktorius nenusprendžia kitaip;

14.6. parašyti įskaitomai;

14.7. išdėstyti aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jeigu tokie yra);

14.8. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etikos ir geros moralės normų;

14.9. pasirašytas pranešimą, prašymą ar skundą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant pranešimą, prašymą ar skundą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba pranešima, prašymas ar skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia pranešimą, prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti pranešimo, prašymo ar skundo autentiškumą.

15. Pranešimas, prašymas ar skundas Centro direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu:

15.1. nėra galimybės pranešimą, prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti pranešimo, prašymo ar skundo autentiškumo;

15.2. jis grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio pranešimo, prašymo ar skundo išnagrinėti;

15.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs Centras arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

15.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

15.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai;

15.6. pranešimas, prašymas ar skundas Centrai pateiktas ne pagal kompetenciją.

16. Neperskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ar skundai, kai negalima nustatyti siuntėjo tapatybės, taip pat pateikti nesilaikant nustatytų reikalavimų, nepriklausomai nuo jų gavimo būdo, gražinami asmeniui, nurodant gražinimo priežastį.

17. Centro darbuotojas, jam Centro suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens pranešimą, prašymą ar skundą turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu centras@kaunorspc.lt, išskyrus tuos atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

III SKYRIUS PRANEŠIMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

18. Priėmus pranešimą, prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu pranešimas, prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo sistemą, kitomis Centro naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus (1 priedas).

19. Asmenų pranešimai, prašymai ir skundai pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, rasti Klausimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutėse ar elektroninėmis priemonėmis turi būti užregistruojami Centro gautų dokumentų

registre ir papildomai Centro pranešimų, prašymų ir gautų skundų registre GP (2 priedas), laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

20. Jeigu pranešimas, prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena.

21. Centro darbuotojas, gavęs anoniminį asmens pranešimą, prašymą ir skundą žodžiu, privalo nedelsdamas informuoti Centro direktorių. Centro direktorius priima sprendimą dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo. Priėmus sprendimą nagrinėti anoniminį prašymą ar skundą darbuotojas, gavęs anoniminį asmens prašymą ar skundą žodžiu, turi parašyti pranešimą, kuriame išdėsto asmens anonimiškai pateiktą informaciją. Pranešimas apie anoniminį asmens prašymą ir skundą turi būti užregistruojamas Centro vidaus dokumentų registre ir papildomai Centro gautų pranešimų, prašymų ir skundų registre GP (2 priedas).

22. Užregistravus gautą prašymą ar skundą, Centro direktorius priima sprendimą dėl darbo grupės sudarymo. Jeigu prašymui ir skundui išnagrinėti reikalinga darbo grupė, Centro direktorius įsakymu sudaro darbo grupę, paskirdamas darbo grupės vadovą, narius ir sekretorių. Darbo grupėje esantys asmenys privalo pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimus.

23. Darbo grupė, gavusi prašymą ar skundą:

23.1. aptaria atvejį ir esant poreikiui, Centro direktoriaus įsakymu, nurodo darbuotojams susijusiems su nagrinėjama situacija, pateikti raštiškus paaiškinimus;

23.2. išnagrinėjusi prašymą ar skundą surašo protokolą ir pasirašo;

23.3. teikia išvadą ir siūlymus Centro direktoriui.

24. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, kiti turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ir skundo gavimo Centre dienos.

25. Jeigu asmens prašymo ar skundo nagrinėjimo atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Centre dienos, Centro direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus prašymo ar skundo 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 ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis, išskyrus atvejus, kai prašymai ir skundai pateikiami anonimiškai.

26. Jeigu asmens prašymui ir skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Centras pats tokių duomenų gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir skundo užregistravimo jis kreipiasi į asmenį raštu, prašymas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per 5 darbo dienas, papildoma informacija negaunama, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Centro nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jei prašymas ir skundas pateiktas anonimiškai, Centro direktorius priima sprendimą ar jį nagrinėti. Centras pasilieka prašymo, skundo ir kitų dokumentų, susijusių su nagrinėjimu, kopijas.

27. Prašymo ar skundo, adresuoto Centrai, kai prašyme ir skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja Centras. Gavęs prašymą ar skundą ir nustatęs, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kitų institucijų kompetencijai, Centras ne vėliau kaip 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos ar paaiškėjimo dienos, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kitų institucijų kompetencijai, persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Gavęs iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, Centras pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas gautų institucijų raštų kopijas.

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

29. Prašymai ir skundai su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ir skundas nenagrinėjamas,

Centras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo Centre dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas ar skundas nenagrinėjamas.

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

31. Centro darbuotojas, aptarnaudamas asmenis, priimdamas ir nagrinėdamas asmenų prašymus ir skundus, privalo vengti situacijų, kurios gali sukelti darbuotojui interesų konfliktą, bei privalo nusišalinti nuo bet kokių interesų konfliktą sukeliančių klausimų ar sprendimų rengimo, svarstymo ar priėmimo Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatyme bei Centro vidaus teisės aktų nustatyta tvarka.

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

32. Į asmenų prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ir skundas, jeigu asmuo nepageidauja kitaip.

33. Atsakymą į skundą ir prašymą rengia darbo grupės vadovas, o pasirašo Centro direktorius.

34. Atsakyme turi būti pateikta:

34.1. prašymą, skundą pateikusio asmens rekvizitai;

34.2. siunčiamo dokumento data ir numeris;

34.3. trumpa atsakymo antraštė;

34.4. nagrinėjimo metu nustatytos objektyvios aplinkybės, padarytos išvados ir priimti sprendimai ir, jei būtina, papildomi dokumentai, pagrindžiantys priimtą sprendimą;

34.5. priimto sprendimo apskundimo tvarka ir terminai;

34.6. atsakingo darbuotojo, parengusio atsakymą vardas, pavardė, telefonas, elektroninis paštas ir atsakymo parengimo data;

34.7. Centro direktoriaus vardas, pavardė ir parašas.

35. Gavus pagrįstą asmens kreipimąsi dėl prašymo ir skundo atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, jos ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaikšėjimo dienos ištaisomos ir asmeniui pateikiamas ištaisytas atsakymas arba pranešama, kodėl jo nurodytos klaidos nebuvo taisomos.

36. Išnagrinėjus prašymą ar skundą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusio asmens pažeistomis teisėmis ir/ar jo teisėtais interesais, šis asmuo informuojamas pateikiant bendro pobūdžio informaciją apie prašymo ir skundo nagrinėjimą pagal Centro kompetenciją, nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų;

37. Prašymus ir skundus pateikusių asmenų duomenys tvarkomi vadovaujantis Duomenų apsaugos įstatymu. Informacija apie trečiuosius asmenis asmeniui, pateikusiam prašymą ir skundą neteikiama.

38. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į prašymą ir skundą arba negavęs atsakymo per nustatytą prašymo ir skundo nagrinėjimo terminą, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio "Administracinė procedūra" nustatyta tvarka. Asmuo, nesutinkantis su dėl jo prašymo ir skundo priimtu sprendimu bei per nustatytą prašymo ir skundo nagrinėjimo terminą negavęs atsakymo turi teisę Centrą apskusti Kauno rajono savivaldybės merui ir/ar kitoms atitinkamoms institucijoms pagal prašymo ir skundo pobūdį.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

39. Darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmeniui prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

- 39.1. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą 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 ar įstaigą (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymo ar skundo;
- 39.4. negalint pateikti išsamios informacijos asmeniui telefonu, pateikti kompetentingo Centro darbuotojo telefono numerį;
40. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:
- 40.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
- 40.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Centro pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;
- 40.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą ar skundą;
- 40.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
- 40.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
- 40.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.
41. Jei asmuo kreipiasi telefonu, ketindamas sužinoti, ar Centre gautas jo siųstas pranešimas, prašymas ar skundas, susijęs su asmens duomenimis, darbuotojas turi identifikuoti skambinantįjį asmenį, paprašęs šių duomenų:
- 41.1. skambinančio asmens vardo, pavardės;
- 41.2. dokumente nurodytos gyvenamosios vietos adreso;
- 41.3. asmens elektroninio pašto adreso, kurį skambinantysis nurodė dokumente;
- 41.4. paklausti, koku būdu (paštu, elektroniniu paštu, įteikdamas originalą ar kitais būdais) skambinantysis pateikė dokumentą;
- 41.5. paprašyti nurodyti siųsto dokumento datą ir registracijos numerį, jei skambinantis asmuo gavo dokumentą iš Centro.
42. Skambinančiajam asmeniui teisingai atsakius į visus 41.1. – 41.5. punktuose pateiktus klausimus, jis laikomas tinkamai identifikuotu.
43. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmens (nagrinėti asmenų prašymus ir skundus) motyvuojant tuo, kad nėra šią funkciją vykdančio darbuotojo, darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymų nagrinėjimas turi būti pavedamas kitiems darbuotojams.
44. Jeigu telefonu 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 išpėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.
45. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, teikia ir kitą pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Centras ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymą.

VI SKYRIUS

ASMENŲ PRANEŠIMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

46. Centre (Ežero g. 23, Kaunas) ir Centro skyrių patalpose (Vytauto g. 68, Garliava, Kauno r. ir Neries g. 16, Domeikava, Kauno r.) matomoje vietoje yra Asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų dėžutės, kad būtų užtikrinta asmenims galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie aptarnavimo kokybę siekiant nustatyti ar mandagiai jie buvo aptarnaujami, ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai, ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai ir pan.

47. Centre kasmet atliekamas paslaugų kokybės vertinimas pagal asmenų apklausų rezultatus ir (arba) pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

48. Už nuolatinio, teisingo ir objektyvaus paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybės vertinimo organizavimą, rezultatų surinkimą ir jų analizavimą atsakingi visi Centro skyriai.

49. Apklausų metu surinkta informacija, objektyvaus pobūdžio kriterijų dinamikos stebėseną naudojama paslaugų kokybei Centre gerinti.

50. Klausimų, pasiūlymų ir nusiskundimų dėžutėse gauti asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės įtraukiami į metinę Skyrių kokybės analizę.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

51. Visi Centro darbuotojai, praktikantai ir savanoriai turi būti supažindinami su šiomis Taisyklėmis ir privalo jų laikytis;

52. Visi Centro paslaugų gavėjai su šiomis Taisyklėmis yra supažindinami žodžiu.

53. Taisyklės skelbiamos Centro internetiniame tinklalapyje www.kaunorspc.lt.

54. Taisyklėse neaptarti klausimai sprendžiami vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais.

Asmenų pranešimų, prašymų ir skundų nagrinėjimo
taisyklių

1 priedas

**SAVIVALDYBĖS BIUDŽETINĖ ĮSTAIGA
KAUNO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS**

(Pranešimą, prašymą ar skundą pateikusio asmens vardas, pavardė, adresas, el. pašto adresas, tel. numeris ar kita kontaktinė informacija)

arba juridinio asmens pavadinimas, buveinės adresas, kodas ir kita kontaktinė informacija)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ (Data)

Jūsų pranešimas/prašymas/skundas/kitas kreipimasis dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____

(Data)

Nr. _____

(Registracijos numeris)

Dokumentus priėmė:

(Pareigų pavadinimas)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

(Telefono numeris)

