

JUODŠILIŲ SENIŪNIJOS BENDRUOMENĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo Juodšilių seniūnijos bendruomenės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) tvarkos aprašas (toliau – tvarkos aprašas) reglamentuoja centro paslaugų gavėjų ir kitų fizinį ar juridinių asmenų skundų, prašymų ir pranešimų pateikimo, priėmimo ir nagrinėjimo tvarką.

2. Šiame tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. skundas – asmens reikalavimas pašalinti asmens teisėtų interesų pažeidimą;

2.2. prašymas – asmens pareiškimas dėl tam tikrų veiksmų atlikimo ar paslaugų suteikimo, dokumento ar informacijos pateikimo;

2.3. pranešimas – asmens nuomonės dėl centro veiklos ir / arba asmens pasiūlymo dėl šios veiklos pagerinimo ar trūkumų pašalinimo pateikimas;

2.4. pareiškėjas – asmuo, pateikęs centrui skundą, prašymą ar pranešimą šio tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

II. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

3. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikiami Centro šio tvarkos aprašo nustatytais būdais ir tvarka.

4. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikti tik raštu šiais būdais:

4.1. asmeniui atvykus į Centrą;

4.2. išsiuntus paštu ar per kurjerių tarnybą;

4.3. pateikus elektroniniu paštu: valcen7@gmail.com

5. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai turi atitikti bendruosius oficialaus dokumento reikalavimus: būti parašyti valstybine (lietuvių) kalba, parašyti įskaitomai, asmens (ar jo įgalioto asmens) pasirašyti, nurodžius vardą, pavardę, gyvenamąją vietą arba juridinio asmens pavadinimą, kodą, buveinės adresą bei kontaktinius duomenis (tel. nr. ir (ar) el. pašto adresą) ryšiui palaikyti.

6. Asmens skundas, prašymas ar pranešimas, kurį asmuo ketina pateikti atvykęs į centrą, priimamas centro administracijoje. Asmenys centro administracijoje aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 16.45 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 15.00 val. (pietų pertrauka 12–12.45 val.).

7. Asmenų skunduose, prašymuose ar pranešimuose, pateiktuose elektroninėmis ryšio priemonėmis, turi būti aiškiai identifikuotas elektroninį pranešimą pateikęs asmuo.

8. Asmenys su nusiskundimais ar prašymais gali kreiptis žodžiu į centro darbuotoją. Tuo atveju, kai nėra galimybės išspręsti asmens prašymo nedelsiant arba jis susijęs su kitų asmenų teisėtais interesais, už asmenų aptarnavimą atsakingas darbuotojas turi pasiūlyti asmeniui pateikti skundą, prašymą ar pranešimą raštu šio tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

Centro darbuotojai nepriima asmenų skundų, prašymų ir pranešimų žodžiu ar telefonu. Šiuo atveju asmeniui turi būti išaiškinta skundų, prašymų ir pranešimų pateikimo tvarka, numatyta šiame tvarkos apraše.

9. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

III. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

10. Centro raštvedė, priimdama gautus asmenų skundus, prašymus ir pranešimus registruoti, patikrina, ar jie atitinka šio tvarkos aprašo numatytus reikalavimus. Jei skundas, prašymas ar pranešimas neatitinka šio tvarkos aprašo reikalavimų, tai jis direktoriaus sprendimu paliekamas nenagrinėtas ir grąžinamas jį pateikusiam asmeniui nurodant esamus dokumento trūkumus.

11. Skundai, prašymai ir pranešimai registruojami „Gautų dokumentų registre“. Ant skundo, prašymo ar pranešimo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma jų gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, pateikto dokumento su registracijos numeriu kopija, pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

12. Gauti skundai, prašymai ir pranešimai nenagrinėjami:

12.1. jeigu centras nėra įgaliotas spręsti skunde, prašyme ar pranešime išdėstytų klausimų. Šiuo atveju centras ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo, prašymo ar pranešimo įregistravimo dienos išsiunčia pareiškėjui atsakymą, kuriame nurodo instituciją, kuri kompetentinga spręsti skunde, prašyme ar pranešime išdėstytus klausimus;

12.2. jeigu tas pats asmuo kreipiasi į centrą tuo pačiu klausimu, dėl kurio centras jau yra priėmęs sprendimą ir pateikęs atsakymą, ir pakartotiniame skunde, prašyme ar pranešime nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios skundo, prašymo ar pranešimo pagrindą, arba nėra pateikiami nauji ar papildomi argumentai, leidžiantys abejojti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Šiuo atveju centras per 5 darbo dienas nuo skundo, prašymo ar pranešimo gavimo dienos praneša asmeniui raštu, kodėl jo skundas, prašymas ar pranešimas paliekamas nenagrinėtas;

12.3. jeigu skundas, prašymas ar pranešimas pateiktas nesilaikant šiame tvarkos apraše nustatytų reikalavimų (anoniminis skundas), išskyrus tokius atvejus, kai jame yra įžvelgiama galima grėsmė asmenų saugumui, sveikatai ir gyvybei, viešajam saugumui ir valstybės interesams. Tokiu atveju sprendimą dėl anoniminių skundų, prašymų ar pranešimų nagrinėjimo būtinybės priima centro direktorius.

13. Priimti ir užregistruoti skundai, prašymai ir pranešimai direktoriaus nurodymu perduodami nagrinėti centro darbuotojams, kurie turi įgaliojimus ir kompetenciją spręsti skunde, prašyme ar pranešime nurodytus klausimus.

14. Darbuotojai, nagrinėdami asmenų skundus, prašymus ir pranešimus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, tarnybinio bendradarbiavimo bei procedūrų efektyvumo principais.

15. Asmenų skundai, prašymai ar pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo centre dienos.

16. Atsižvelgiant į nagrinėjamų klausimų sudėtingumą, centro direktoriaus sprendimu nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų.

17. Apie sprendimą pratęsti skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimo terminą asmuo informuojamas raštu, nurodant skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastis bei nagrinėjimo termino pratęsimo trukmę. Pranešimas apie sprendimą pratęsti skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimą pateikiamas asmeniui skunde, prašyme ar pranešime nurodytu gavimo būdu, jeigu pareiškėjas nebuvo nurodęs kito informavimo būdo.

18. Kai asmens skunde, prašyme ar pranešime yra pateikti kompleksiniai klausimai, priskirti centro reguliavimo sričiai, tai direktoriaus sprendimu gali būti sudaroma Darbuotojų komisija skunde, prašyme ar pranešime nurodytiems klausimams nagrinėti.

19. Skundo, prašymo ar pranešimo, adresuoto keliems darbuotojams, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą skunde, prašyme ar pranešime keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kiti darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl skundo, prašymo ar pranešimo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jų gavimo datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

20. Jei asmuo, kuriam buvo grąžintas pateiktas skundas, prašymas ar pranešimas dėl trūkumų pašalinimo, jį patikslina ar / ir pašalina nustatytus trūkumus, tai skundo, prašymo ar pranešimo išnagrinėjimo terminas nustatomas nuo patikslinto skundo, prašymo ar pranešimo gavimo dienos.

21. Nagrinėjant asmens skundus, prašymus ar pranešimus, turi būti užtikrinta asmens ypatingų duomenų ar konfidencialumo apsauga teisės aktų nustatyta tvarka.

IV. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS, PRAŠYMUS IR PRANEŠIMUS RENGIMO IR SIUNTIMO TVARKA

22. Asmens skundai, prašymai ir pranešimai turi būti išnagrinėti ir į juos atsakyta raštu per šio tvarkos aprašo 17–18 punktuose nustatytą terminą.

23. Atsakymai į išnagrinėtą skundą, prašymą ar pranešimą parengiami atsižvelgiant į pateiktų skundų, prašymų ar pranešimų turinį:

23.1. į pranešimą apie asmens teisių pažeidimą atsakoma, nurodant pateiktų faktų ir aplinkybių įvertinimą vadovaujantis galiojančiais teisės aktais bei taikomos teisinės pasekmės;

23.2. į prašymą pateikti turimą informaciją atsakoma, pateikiant prašomą informaciją, atsižvelgiant į įstatymuose numatytą subjektų teisę gauti tokią informaciją arba nurodomos atsisakymo tokią informaciją suteikti priežastys;

23.3. į pranešimą, kuriame išdėstoma asmens nuomonė apie bibliotekos veiklą ar pasiūlymas dėl jos pagerinimo ar trūkumų pašalinimo, ar į kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

24. Į asmens skundą, prašymą ar pranešimą yra atsakoma raštu valstybine kalba. Atsakymas yra pateikiamas asmeniui tokiu pat būdu, koku buvo pateiktas skundas, prašymas ar pranešimas, jeigu asmuo jame nenurodė pageidavimo gauti atsakymą kitu būdu. Atsakymas į skundą, prašymą ar pranešimą gali būti rašomas ne valstybine kalba, kai vadovaujantis tarptautinės teisės normomis toks atsakymas turi būti pateiktas užsienio valstybės institucijai ar tarptautinei organizacijai.

25. Atsakymas į skundą, prašymą ar pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių originalas (pirmas egzempliorius) pateikiamas asmeniui, o kitas atsakymo egzempliorius (kopija) lieka saugoti centre.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Centro darbuotojai, pažeidę šio tvarkos aprašo nuostatas, atsako įstatymų nustatyta tvarka.