

PATVIRTINTA

Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų
centro direktoriaus 2023 m. rugpjūčio 30 d.
įsakymu Nr. V(55)-200(1.4)

ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE GAUTŲ TARNYBINIŲ PRANEŠIMŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ AR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) gautų tarnybinių pranešimų, asmenų prašymų, pasiūlymų ar skundų nagrinėjimo tvarka (toliau –Tvarka) parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos vyriausybės patvirtintomis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.

2. Tvarkoje naudojamos sąvokos:

2.1. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu, Centre specialioje dėžutėje „Pageidavimų ir pasiūlymų dėžutė“ ar elektroniniu būdu skundą, pasiūlymą ar prašymą pateikęs Centro paslaugų gavėjas, jo tėvas (globėjas), darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

2.2. **Skundas** - pareiškėjo raštiškas arba žodinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl Centro veikimo ar neveikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

2.3. **Prašymas** – raštas, kuriuo ko nors prašoma.

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

2.5. **Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centre gautų tarnybinių pranešimų, asmenų prašymų, pasiūlymų ar skundų nagrinėjimo komisija** (toliau - Komisija) – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja raštišką skundą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

II SKYRIUS TARNYBINIŲ PRANEŠIMŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ AR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS

3. Tarnybinius pranešimus, asmenų prašymus, pasiūlymus ar skundus galima pateikti:

3.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą;

3.2. pageidavimų ir pasiūlymų dėžutėje, kuri yra Centre;

3.3. atsiuntus paštu Šiaulių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centras, J. Basanavičiaus g. 7, Kuršėnai, Šiaulių r., LT-81156;

3.4. Cento el. pašto adresu siauliuraj.spc@gmail.com;

4. Prašymus, asmenų pasiūlymus ar skundus žodžiu galima pateikti:

4.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą;

4.2. telefonu.

5. Visi Centre gauti tarnybiniai pranešimai, asmenų prašymai, pasiūlymai ar skundai pateikti raštu ar bet kokiomis IT priemonėmis registruojami DVS sistemoje @vilys jų gavimo dieną, bet ne vėliau kaip sekančią darbo dieną. Tarnybinio pranešimo, asmenų prašymo, pasiūlymo ar skundo

registravimo data yra laikoma tarnybinio pranešimo, asmenų prašymo, pasiūlymo ar skundo pateikimo Centru data.

6. Žodžiu pateikti tarnybiniai pranešimai, asmenų prašymai, pasiūlymai ar skundai neregistruojami, tačiau į juos turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną, o jei į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

7. Jeigu prašymą, pasiūlymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimų) požymių, Centro darbuotojas, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Centro direktoriui, jam nesant, direktoriaus pavaduotojui socialiniam darbui.

8. Tarnybinis pranešimas, asmenų prašymas, pasiūlymas ar skundas raštu ar teikiant elektroninėmis priemonėmis turi būti parašytas:

8.1. valstybine kalba;

8.2. įskaitomai;

8.3. juridinio ar fizinio asmens pasirašytas.

9. Tarnybiniame pranešime, asmenų prašyme, pasiūlyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys susisiekti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu tarnybiniame pranešime, prašyme, pasiūlyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus tarnybiniame pranešime, prašyme, pasiūlyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme, pasiūlyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

10. Tarnybinis pranešimas, asmenų prašymas, pasiūlymas ar skundas atsiųstas Centru elektroninėmis priemonėmis, turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

III SKYRIUS

TARNYBINIŲ PRANEŠIMŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ AR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

11. Tarnybiniam pranešimui, asmenų skundai, prašymui ar pasiūlymui nagrinėti Centro direktorius įsakymu tvirtina nuolatinę Komisiją, kurios 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.

12. Jei gauti tarnybiniai pranešimai, asmenų prašymai, pasiūlymai ar skundai iš kelių pareiškėjų dėl tų pačių reikalavimų ar siūlymų, Centro direktorius turi teisę juos sujungti ir pavesti nagrinėti kaip vieną tarnybinį pranešimą, prašymą, pasiūlymą ar skundą.

13. Raštu pateikti tarnybiniai pranešimai, asmenų prašymai, pasiūlymai ar skundai turi būti išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo užregistravimo Centre dienos.

14. Atskirais atvejais, kai tarnybinio pranešimo, asmenų prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su tarnybiniame pranešime, asmenų prašyme, pasiūlyme ar skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 30 darbo dienų, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.

15. Už žodinio tarnybinio pranešimo, asmenų prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas Centro direktorius, direktoriaus pavaduotojas socialiniam darbui arba darbuotojas atsakingas už tarnybinio pranešimo, asmenų prašymo, pasiūlymo ar skundo pateikimo darbo sritį.

16. Nagrinėjant tarnybinių pranešimą, asmenų prašymą, pasiūlymą ar skundą Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos teisės aktais, Darbo kodeksui, Centro vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksu ir kitais teisės aktais reglamentuojančiais tarnybinio pranešimo, asmenų skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimą.

IV SKYRIUS

TARNYBINIŲ PRANEŠIMŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ AR SKUNDŲ NAGRINĖJIMUI SUDARYTOS KOMISIJOS DARBO ORGANIZAVIMAS

18. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja komisijos pirmininkas.

19. Apie Komisijos posėdžio laiką ir vietą prieš 3 (tris) darbo dienas Komisijos pirmininkas praneša visiems komisijos nariams ir tarnybinių pranešimų, prašymų, pasiūlymų ar skundų suinteresuotoms pusėms.

20. Posėdis yra teisėtas, jeigu jame dalyvauja ne mažiau kaip pusė Komisijos narių.

21. Tarnybinių pranešimų, asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami laikantis šių reikalavimų:

21.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto tarnybinio pranešimo, prašymo, pasiūlymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

21.2. darbuotojo motyvuotą paaiškinimą apie pateikto skundo esmę;

21.3. išklausanč pareiškėją, jeigu jis dalyvauja posėdyje, argumentus;

21.4. išklausanč darbuotoją, jeigu jis dalyvauja posėdyje, argumentus;

21.5. vertinant ir analizuojant turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu tarnybiniu pranešimu, prašymu, pasiūlymu ar skundu;

22. Komisijos nutarimai priimami paprasta balsų daugumą, atviru balsavimu. Jeigu balsai pasiskirsto po lygiai, lemia Komisijos pirmininko balsas.

23. Komisijos nutarimai įforminami protokolu, kuriame nurodomi Komisijos nutarimo motyvai, pateikiami paaiškinimai, kiekvieno tarnybinio pranešimo, prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjime dalyvavusio atskiroji nuomonė.

24. Komisijos posėdžio protokolą rašo vienas iš pirmininko paskirtų Komisijos narių (sekretorius). Protokolą pasirašo Komisijos pirmininkas ir sekretorius.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į TARNYBINIUS PRANEŠIMUS, ASMENŲ PRAŠYMUS, PASIŪLYMUS AR SKUNDUS RENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ITEIKIMAS) ASMENIUI

25. Išnagrinėję tarnybinių pranešimą, asmenų prašymą, pasiūlymą ir skundą Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui kartu su atsakymo pareiškėjui projektą.

26. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl tarnybinio pranešimo, asmenų prašymo, pasiūlymo ar skundo, jei ji nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po išvadų pateikimo.

27. Į tarnybinių pranešimą, asmenų prašymą, pasiūlymą ir skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku būdu buvo pateiktas tarnybinis pranešimas, asmenų prašymas, pasiūlymas ar skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas tarnybiniame pranešime, asmenų prašyme, pasiūlyme ar skunde.

28. Atsakymas į tarnybinių pranešimą, asmenų prašymą, pasiūlymą ar skundą turi atitikti kokybės kriterijus:

- 28.1. atsakyta į visus pranešimo, prašymo, pasiūlymo ar skundo pareiškėjo klausimus;
- 28.2. atsakyme nurodyti rengėjo duomenys;
- 28.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;
- 28.4. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus.

29. Atsakymas į tarnybinį pranešimą, asmenų prašymą, pasiūlymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Centre, arba siunčiamas el. paštu su žyma „Originalas nebus siunčiamas“.

30. Anoniminiai pareiškėjų tarnybiniai pranešimai, asmenų prašymai, pasiūlymai ar skundai gauti raštu ar žodžiu nenagrinėjami.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

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

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

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

31.3. 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.

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

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

33.1. prisistatyti asmeniui, nurodant pilną įstaigos pavadinimą, užimamas pareigas bei savo pavardę;

33.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

33.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

33.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

34. 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

ATSAKYMŲ Į TARNYBINIUS PRANEŠIMUS, PRAŠYMUS, PASIŪLYMUS AR SKUNDUS APSKUNDIMAS

35. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į tarnybinį pranešimą, prašymą, pasiūlymą ar skundą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui

neišsiūstas, turi teisę tai apskųsti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

36. Išnagrinėti tarnybinių pranešimai, prašymai, pasiūlymai ar skundai ir atsakymai bei su jais susijusi papildoma medžiaga dokumentuojami pagal Centre patvirtintą dokumentacijos planą.

37. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.

38. Informacija apie tarnybinius pranešimus, prašymus, pasiūlymus ar skundus priėmimo vietą ir tvarką yra paskelbta įstaigos internetinėje svetainėje www.siauliurajonospc.lt

39. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis ryšio priemonėmis per DVS sistemą @vilys.

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