

PATVIRTINTA
VšĮ Biržų rajono socialinių
paslaugų centro direktoriaus
2019 m. balandžio 3 d.
įsakymu Nr. 215

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS BIRŽŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų, pranešimų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Biržų rajono socialinių paslaugų centre (toliau – Centras).

2. Tvarkos aprašas parengtas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017-11-15 nutarimu Nr.933 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo „pakeitimo“.

3. Tvarkoje naudojami terminai:

3.1. **Prašymas** – tai asmens kreipimasis, prašant priimti sprendimą, susijusį su Centro vykdoma veikla ir teikiamomis paslaugomis, ar nustatyta tvarka pateikti Centrai turimą informaciją apie asmenį ar sprendimo priėmimo išaiškinimą.

3.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

3.3. **Žodiniai skundai** – gali būti išdėstomi pareiškėjui tiesiogiai kreipiantis į Centro direktorių, tarnybų socialinio darbo organizatorius.

3.3.1. Žodiniai skundai sprendžiami tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipėsi, kitų asmenų ar įstaigos interesų. Prireikus sudaromos galimybės išdėstyti skundą raštu.

3.4. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai yra nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras nekompetentingas spręsti prašyme, skunde, pranešime išdėstytą klausimą, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo dienos išsiunčiamas kompetentingai institucijai, o jį pateikęs asmuo apie tai informuojamas raštu, paaiškinant persiuntimo priežastis.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus, pranešimus ir aptarnaudami asmenis Centro darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo

principais, o teikdami asmenims informaciją - Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Jeigu asmens prašymas, skundas, pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, o Centras yra pirmasis adresatas, nagrinėjimą organizuoja Centras.

7. Jeigu asmens prašymas, skundas, pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms, tačiau Centras nėra pirmasis adresatas, Centras privalo pirmam adresatui pateikti pasiūlymus dėl prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo.

8. Prašymai, skundai, pranešimai 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 kartotinis prašymas, skundas, pranešimas nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo, skundo, pranešimo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

9. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Centrą), raštu (tiesiogiai asmeniui pristacius Centru, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Centro elektroninio pašto adresu.

10. Priimami tik tie žodiniai prašymai, skundai pranešimai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą pranešimą raštu.

11. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis padėti išversti prašymą, skundą, pranešimą į valstybinę kalbą.

12. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai turi būti:

12.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu);

12.2. parašyti įskaitomai;

12.3. 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.

13. Kai asmens prašymą, skundą, pranešimą Centrai paduoda asmens atstovas, jis teikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, skundą, pranešimą atitinkantį 12 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde, pranešime turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

14. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai neatitinkantys 12 punkto reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo gražinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie rašymo, skundo, pranešimo pateikimo tvarką.

15. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo, skundo, pranešimo visą tekstą išsiverčia Centras.

16. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę.

17. Asmens prašymas, skundas, pranešimas pateiktas elektroniniu būdu ir **pasirašytas elektroniniu parašu**, prilyginamas prašymui raštu.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

18. Raštu pateikiami prašymai, skundai ir pranešimai priimami ir užregistruojami Centro raštinėje.

19. Centro raštinėje rašytiniai prašymai yra registruojami jų gavimo dieną gaunamų dokumentų registruose ir perduodami Centro direktoriui.

20. Centro direktorius rašytiniu pavedimu (įsakymu, potvarkiu, rezoliucija) per 3 darbo dienas nuo užregistruoto prašymo, skundo ar pranešimo gavimo dienos, išskyrus asmenų prašymus, skundus ar pranešimus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tuoj pat:

20.1. Skiria prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją ir pareigyles (toliau – Vykdytojams).

20.2. Nagrinėjantis asmens prašymą, skundą ar pranešimą darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro direktoriaus sprendimu, atsiradus viešųjų ir privačių interesų konfliktams ir jo priežastims.

21. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Centras per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis.

22. Jeigu užregistravus asmens prašymą, skundą ar pranešimą nustatoma, kad jie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jų turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėti, prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas Centro direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo nutraukimą Centras nedelsdamas praneša asmeniui.

23. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

24. Jeigu prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo, Centro direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki 23 punkte nustatyto termino pabaigos, Centras išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nurodydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ, SKUNDĄ, PRANEŠIMĄ PARENGIMAS

25. Į asmenų prašymus, skundus, pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

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

27. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į jo prašymą, skundą ar pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Biržų rajono savivaldybės administracijos direktoriui bei kitoms institucijomis įstatymų nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

28. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Centro darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

28.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

28.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakant Viešosios įstaigos Biržų rajono socialinių paslaugų centro pavadinimą („Socialinių paslaugų centras“) ir savo pavardę, mandagiai pasisveikinti;

28.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

28.4. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu; nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

28.5. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

28.6. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

28.7. pateikti kitą asmens pageidaujama 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;

28.8. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRĄ

29. Asmenys aptarnaujami Centro aptarnavimo laiku, kuris skelbiamas interneto svetainėje ir ant pastato durų.

30. Asmenų aptarnavimo metu, pareikalavus asmeniui, darbuotojas privalo parodyti darbuotojo pažymėjimą.

31. Palikdamas darbo vietą, jeigu tame pačiame kabinete nėra kito darbuotojo, galinčio aptarnauti informuoti) asmenis, darbuotojas turi palikti informacinį pranešimą ant kabineto durų, informuodamas apie savo grįžimo laiką, arba nurodydamas, kur galima kreiptis, jam nesant.

32. Centro padalinių vadovai turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, ligos ir kitais nebuvimo darbe atvejais, būtų paskirti pavaduojantys darbuotojai.

33. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo laikytis šių taisyklių:

33.1. atidžiai išklaudyti, prireikus, paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

33.2. atsakyti į asmens pateikiamus klausimus, jeigu iš karto negali - tiksliai nurodyti atsakymo pateikimo būdą ir laiką;

33.3. informuoti, kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti, kad asmens prašymas (klausimas) būtų išnagrinėtas;

33.4. kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių (valstybinės kalbos nemokėjimo, negalios ar pan.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, aptarnaujantis darbuotojas turi jam padėti;

33.5. jeigu darbuotojas nėra kompetentingas nagrinėti asmens prašymą, jis privalo jam paaiškinti, kuriame Centro padalinyje, koks specialistas ar kita institucija yra kompetentinga spręsti jo prašymą.

VII. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Asmenys turi teisę pareikšti savo nuomonę, pastabas ir pasiūlymus apie Centro darbo organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų aptarnavimą ir elgesį bei kitais vykdomos veiklos klausimas, palikdami atsiliepimus Centro darbuotojui, į kurį kreipėsi arba siųsdami juos elektroniniu paštu. Tokio pobūdžio asmenų atsiliepimams nekeliami 12 punkto reikalavimai, į juos Centras neprivalo atsakyti.

35. Į Centrą besikreipiantys asmenys privalo:

35.1. Centro patalpose laikytis viešosios tvarkos;

35.2. laikytis aptarnavimo eilės;

35.3. neprekiuoti;

35.4. saugoti savo asmeninius daiktus;

35.5. negadinti Centro turto.

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

37. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami pasirašytinai ir privalo laikytis joje nustatytų įpareigojimų.

38. Tvarka yra skelbiama Centro internetinėje svetainėje.
