

**ŠIRVINTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
GAUTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ
NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Širvintų rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau - Centras) gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau - Tvarka) reglamentuoja Centro paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimą, priėmimą bei nagrinėjimą.

1.2. **Skundas** – asmens, jo atstovo ar jo interesus ginančio asmens pagrįstas kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su Centro teikiamomis paslaugomis dėl Centro veikimo ar neveikimo ir prašoma juos apginti.

1.3. **Pareiškimas** – asmens, jo atstovo ar jo interesus ginančio asmens žodinis arba raštiškas pranešimas ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.

1.4. **Pasiūlymas** - asmens, jo atstovo ar jo interesus ginančio asmens žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir pan.

1.5. Centro darbuotojai, priimdami ir nagrinėdami skundus, prašymus, pasiūlymus, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, konfidencialumo ir kitais principais.

1.6. Asmuo bet kurio metu iki sprendimo priėmimo turi teisę atsiimti pateiktą prašymą, pasiūlymą ir skundą.

**II. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS,
REGISTRAVIMAS**

2.1. Prašymus, pasiūlymus ir skundus galima pateikti šiais būdais: raštu ir žodžiu.

2.2. Prašymai, pasiūlymai ir skundai raštu gali būti pateikiami:

2.2.1. tiesiogiai Centro raštvedei;

2.2.2. elektroniniu paštu;

2.2.3. įdedant į prašymų, pasiūlymų ir skundų dėžutę.

2.3. Prašymai, pasiūlymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami:

2.3.1. Socialinės globos padalinio vadovui;

2.3.2. paskambinus telefonu;

2.3.3. perdavus tiesiogiai dirbančiam darbuotojui.

2.4. Prašymui, pasiūlymui ir skundai taikomi šie reikalavimai:

2.4.1. prašymai, pasiūlymai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba;

2.4.2. prašyme, pasiūlyme ir skunde turi būti nurodyti tapatybės duomenys – vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris, elektroninis paštas (jei asmuo turi) ryšiui palaikyti (kaip prašymą, pasiūlymą ir skundą pateikia fizinis asmuo) arba įmonės pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas, telefonas, elektroninis paštas, kiti kontaktiniai duomenys (kaip prašymą, pasiūlymą ir skundą pateikia juridinis asmuo);

2.4.3. prašymas, pasiūlymas ir skundas turi būti išdėstytas aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra);

2.4.4. prašymas, pasiūlymas ir skundas turi būti pasirašytas (jeigu prašymas, pasiūlymas ir skundas yra pateikiamas popierine forma). Jei prašymą, pasiūlymą ir skundą pateikia įgaliotas atstovas, prie prašymo, pasiūlymo ir skundo pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

2.5. Gauti prašymai, pasiūlymai ir skundai yra registruojami įstaigos gautų dokumentų registre.

III. GAUTŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

3.1. Gautus prašymus, pasiūlymus ir skundus Centro direktorius perduoda nagrinėti pagal kompetenciją atsakingam darbuotojui, atskirais atvejais Centro direktorius sudaro komisiją gautiems prašymams, pasiūlymams ir skundams nagrinėti.

3.2. Asmens prašymas, pasiūlymas ir skundas išnagrinėjamas ir atsakymas į jį išsiunčiamas per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo prašymo, pasiūlymo ir skundo gavimo dienos, įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 (dvidešimt) darbo dienų. Pratęsus nustatytą prašymo, pasiūlymo ir skundo nagrinėjimo terminą, įstaiga per (dvi) darbo dienas nuo įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo, pasiūlymo ir skundo pratęsimo priežastis.

3.3. Anoniminiai pareiškėjų skundai, prašymai ir pasiūlymai nagrinėjami ta pačia tvarka kaip ir pateiktieji raštu. Atsakymas skelbiamas įstaigos skelbimų lentoje, arba pavištinamas susirinkimų metu.

3.4. Jei pateiktas prašymas, pasiūlymas ir skundas neatitinka reikalavimų Centras per 5 (penkias) darbo dienas turi teisę paprašyti patikslinti prašymo, pasiūlymo ir skundo esmę arba pateikti papildomą informaciją (pvz., dokumentų kopijas, kitus reikiamus duomenis). Atsakymo į prašymą, pasiūlymą ir

skundą pateikimo terminas sustabdomas iki bus aiškus prašymo, pasiūlymo ir skundo patikslinimas ir/ar pateikti papildomi duomenys, dokumentai.

3.5. Atsakymas į prašymą, pasiūlymą ir skundą pateikiamas lietuvių kalba.

3.6. Atsakymas paprastai pateikiamas ta forma, kuria gaunamas prašymas, pasiūlymas ir skundas (pvz., į elektroniniu paštu gautą prašymą, pasiūlymą ir skundą Centras turi teisę atsakyti elektroniniu paštu), jeigu prašymą, pasiūlymą ir skundą pateikęs asmuo nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.

3.7. Centras turi teisę prašymo, pasiūlymo ir skundo nenagrinėti, jei:

3.7.1. prašymas, pasiūlymas ir skundas surašytas neįskaitomai arba ne valstybine kalba;

3.7.2. Centras neįgaliotas ar nekompetentingas spręsti prašyme, pasiūlyme ir skunde keliamo klausimo (-ų);

3.7.3. tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių, nepateikdamas naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti priimtą sprendimą, kai jam jau buvo atsakyta;

3.7.4. prašymas, pasiūlymas ir skundas yra nepasirašytas (jeigu prašymas, pasiūlymas ir skundas yra pateikiamas popierine forma).

3.8. Atsakymas į prašymą, pasiūlymą ir skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka įstaigoje ir saugomi 5 (penkis) metus.

3.9. Asmuo, nesutinkantis su Centro sprendimu arba tuo atveju, jeigu per nustatytą nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Centro vadovybei, kuri turi jį nagrinėti, laikydamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimu, arba paduoti skundą Širvintų rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus vedėjui, arba Širvintų rajono savivaldybės administracijos direktoriui adresu: Vilniaus g. 61, Širvintos, tel. (8 382) 51 590, el. paštas savivaldybe@sirvintos.lt

3.10. Ginčai, kurių nepavyksta išspręsti ne teisme tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami teisme.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

4.1. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.

4.2. Informacija apie skundų, prašymų ar pasiūlymų nagrinėjimo tvarką yra paskelbta įstaigos internetinėje svetainėje www.sirvintuspc.lt

4.3. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami pasirašytinai.

Susipažinau

(Parašas)

(Vardas, pavardė)

(Data)