

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ TEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) asmenų prašymų, skundų, pranešimų teikimo ir nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų prašymų, skundų ir pranešimų pateikimą, priėmimą, registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų į juos pateikimą Centre.

2. Tvarkos tikslas – užtikrinti, kad asmenų prašymai, skundai ir pranešimai būtų priimami prieinamais būdais, nagrinėjami laiku, objektyviai ir nešališkai, o jų nagrinėjimo rezultatai būtų naudojami asmenų teisėms ir teisėtiems interesams užtikrinti bei Centro veiklos ir teikiamų socialinių paslaugų kokybei gerinti.

3. Prašymai, skundai ir pranešimai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją ir šią Tvarką, išskyrus atvejus, kai specialieji teisės aktai ar kiti Centro vidaus dokumentai nustato kitokią jų nagrinėjimo tvarką.

4. Centre priimami pasiūlymai, pastabos, padėkos ir kiti atsiliepimai apie Centro veiklą, asmenų aptarnavimą ir teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Juose pateikta informacija naudojama Centro veiklai ir teikiamų socialinių paslaugų kokybei gerinti.

5. Tvarka parengta 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“ patvirtintomis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu ir kitais teisės aktais.

6. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

6.1. **anoniminis skundas ar pranešimas** – skundas ar pranešimas, kuriame pagal pateiktus duomenis nėra galimybės nustatyti jį pateikusio asmens tapatybės;

6.2. **atsiliepimas** – asmens pateikta nuomonė, pasiūlymas, pastaba ar padėka apie Centro veiklą, asmenų aptarnavimą ar teikiamų socialinių paslaugų kokybę, kai neprašoma apginti pažeistų teisių ar priimti konkretaus sprendimo;

6.3. **pareiškėjas** – fizinis ar juridinis asmuo arba jo atstovas, pateikęs Centrui prašymą, skundą ar pranešimą;

6.4. **prašymas** – asmens kreipimasis, kuriuo prašoma suteikti informaciją, konsultaciją ar paslaugą, priimti sprendimą, paaiškinti priimtą sprendimą arba atlikti kitus Centro kompetencijai priskirtus veiksmus;

6.5. **pranešimas** – asmens pateikta informacija apie galimą kito asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimą, netinkamą socialinių paslaugų teikimą, darbuotojo elgesį, galimą riziką ar kitą Centro veiklos trūkumą;

6.6. **skundas** – asmens kreipimasis, kuriame nurodoma, kad Centro ar jo darbuotojo veiksmais, neveikimu ar priimtu sprendimu galėjo būti pažeistos pareiškėjo arba jo atstovaujamo asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

7. Kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose teisės aktuose.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

8. Prašymai, skundai ir pranešimai Centrai gali būti pateikiami:

- 8.1. tiesiogiai atvykus į Centrą ar jo padalinį;
- 8.2. paštu, adresu Tilžės g. 63 B, LT-78158, Šiauliai;
- 8.3. elektroniniu paštu: info@siauliuspc.lt;
- 8.4. paliekant prie Centro padalinių įėjimų įrengtose pašto dėžutėse;
- 8.5. žodžiu, tiesiogiai kreipiantis į Centro darbuotoją arba telefonu: +370 41 55 33 40;
- 8.6. perduodant užklijuotame voke Centro darbuotojui.

9. Skundai ir pranešimai gali būti pateikiami anonimiškai Tvarkos 8 punkte nurodytais būdais. Anoniminį skundą ar pranešimą teikiantis asmuo neprivalo nurodyti savo vardo, pavardės (pavadinimo), kitų jo tapatybę atskleidžiančių duomenų ar kontaktinių duomenų.

10. Žodžiu pateiktas prašymas, skundas ar pranešimas išnagrinėjamas iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, jeigu jį galima išnagrinėti neatliekant išsamesnio aplinkybių vertinimo ir nepažeidžiant pareiškėjo, kitų asmenų ar Centro teisėtų interesų.

11. Jeigu žodžiu pateikto prašymo, skundo ar pranešimo negalima išnagrinėti 10 punkte nustatyta tvarka arba pareiškėjas nesutinka su pateiktu atsakymu, jam pasiūloma prašymą, skundą ar pranešimą pateikti raštu.

12. Raštu pateikiamas prašymas, skundas ar pranešimas turi būti:

13.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus;

13.2. parašytas įskaitomai;

13.3. konkretus ir suprantamas, kad būtų galima nustatyti kreipimosi esmę ir, jeigu prašoma, pareiškėjo pageidaujamą sprendimą ar veiksmą;

13.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų.

14. Neanoniminiame prašyme, skunde ar pranešime turi būti nurodyta:

14.1. fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;

14.2. kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti;

14.3. pageidaujamas atsakymo gavimo būdas, jeigu jis skiriasi nuo kreipimosi pateikimo būdo;

14.4. pareiškėjo arba jo atstovo parašas. Kai prašymas, skundas ar pranešimas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, pateikiama pasirašyto dokumento skaitmeninė kopija, dokumentas pasirašomas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateikiamas kitu būdu, leidžiančiu identifikuoti pareiškėją ar patikrinti dokumento autentiškumą.

15. Kai į Centrą kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis nurodo savo ir atstovaujamo asmens duomenis ir pateikia rašytinį sutikimą arba kitą teisę atstovauti patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

16. Anoniminiame skunde ar pranešime turi būti pateikta pakankamai informacijos, kad būtų galima suprasti jo esmę ir įvertinti ar patikrinti nurodytas aplinkybes.

17. Neanoniminį skundą ar pranešimą pateikęs pareiškėjas gali prašyti neatskleisti jo tapatybės darbuotojui, kurio veiksmai ar neveikimas skundžiami, ir kitiems su nagrinėjimu

tiesiogiai nesusijusiems asmenims. Pareiškėjo tapatybės konfidencialumas užtikrinamas tiek, kiek tai netrukdo objektyviai išnagrinėti skundo ar pranešimo ir neprieštarauja teisės aktams.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

18. Raštu gauti prašymai, skundai ir pranešimai jų gavimo dieną registruojami Centro dokumentų valdymo sistemos Gautų dokumentų registre. Anoniminiai skundai ir pranešimai registruojami tokia pačia tvarka. Ne darbo metu, poilsio ar švenčių dienomis gauti prašymai, skundai ir pranešimai registruojami artimiausią Centro darbo dieną.

19. Prie Centro padalinių įėjimų įrengtose pašto dėžutėse palikti prašymai, skundai ir pranešimai paimami kiekvieną darbo dieną ir nedelsiant perduodami už dokumentų registravimą atsakingam darbuotojui.

20. Žodžiu pateikti prašymai, skundai ir pranešimai, kuriuos galima išnagrinėti Tvarkos 10 punkte nustatyta tvarka, neregistruojami. Jeigu prašymo, skundo ar pranešimo negalima išnagrinėti Tvarkos 10 punkte nustatyta tvarka arba pareiškėjas nesutinka su pateiktu atsakymu, jis registruojamas tik tada, kai pareiškėjas jį pateikia raštu.

21. Centro darbuotojas, tiesiogiai arba savo darbo elektroniniu paštu gavęs raštu pateiktą prašymą, skundą ar pranešimą, nedelsdamas perduoda jį už dokumentų registravimą atsakingam darbuotojui.

22. Užregistruotas prašymas, skundas ar pranešimas įvertinamas pagal jo turinį, nustatant:

22.1. ar jame nurodytų klausimų nagrinėjimas priklauso Centro kompetencijai;

22.2. ar pateikta pakankamai informacijos prašymui, skundui ar pranešimui išnagrinėti;

22.3. ar dėl nurodytų aplinkybių būtina imtis skubių veiksmų. nustačius tokį poreikį, nedelsiant informuojamas Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo ir pagal kompetenciją imamasi būtinų priemonių.

23. Jeigu prašyme, skunde ar pranešime nurodytų klausimų nagrinėjimas nepriklauso Centro kompetencijai, prašymas, skundas ar pranešimas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ar įstaigai, apie tai informuojant pareiškėją. Jeigu nėra institucijos ar įstaigos, kuriai prašymas, skundas ar pranešimas galėtų būti persiustas nagrinėti pagal kompetenciją, pareiškėjas per tą patį terminą informuojamas apie jo nenagrinėjimo priežastis. Šiame punkte nustatyta informacija pareiškėjui teikiama, jeigu yra jo kontaktiniai duomenys.

24. Jeigu prašymui, skundui ar pranešimui išnagrinėti trūksta būtinos informacijos, dokumentų arba reikia pašalinti kitus jo trūkumus, pareiškėjas vienu pranešimu informuojamas apie visus nustatytus trūkumus ir jam nustatomas ne trumpesnis kaip 5 darbo dienų terminas jiems pašalinti.

25. Anoniminis skundas ar pranešimas visais atvejais užregistruojamas ir įvertinamas. Sprendžiant dėl jo nagrinėjimo atsižvelgiama į:

25.1. pateiktos informacijos konkretumą ir aiškumą;

25.2. galimybę patikrinti nurodytas aplinkybes ir informacijos patikimumą;

25.3. galimo pažeidimo pobūdį, reikšmingumą ir galimas pasekmes;

25.4. galimą grėsmę asmens gyvybei, sveikatai, saugumui, teisėms ar orumui, galimą netinkamą socialinių paslaugų teikimą, darbuotojo elgesį ar kitus reikšmingus Centro veiklos trūkumus.

26. Skundo ar pranešimo anonimiškumas savaime nėra pagrindas jo nenagrinėti. Anoniminis skundas ar pranešimas nagrinėjamas, jeigu jame pateiktos informacijos pakanka nurodytoms aplinkybėms patikrinti.

27. Prašymas, skundas ar pranešimas gali būti nenagrinėjamas, jeigu:

27.1. pareiškėjo tapatybė yra būtina prašymui, skundai ar pranešimui išnagrinėti, tačiau nėra galimybės nustatyti pareiškėjo tapatybės arba patikrinti pateikto prašymo, skundo ar pranešimo autentiškumo, išskyrus Tvarkoje nustatytus anoniminių skundų ir pranešimų nagrinėjimo atvejus;

27.2. jo turinys yra nekonkretus ar nesuprantamas ir dėl to neįmanoma nustatyti kreipimosi esmės arba patikrinti nurodytų aplinkybių;

27.3. jis grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais;

27.4. dėl to paties klausimo Centras arba kita kompetentinga institucija jau yra pateikusi atsakymą ar priėmusi sprendimą, o pareiškėjas nepateikia naujų aplinkybių ar duomenų;

27.5. tą patį klausimą jau nagrinėja teismas arba išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija;

27.6. pareiškėjas per Tvarkos 24 punkte nustatytą terminą nepateikia prašymui, skundai ar pranešimui išnagrinėti būtinos informacijos ar dokumentų arba nepašalina nurodytų trūkumų.

28. Sprendimą nenagrinėti prašymo, skundo ar pranešimo priima Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

29. Apie sprendimą nenagrinėti prašymo, skundo ar pranešimo pareiškėjas informuojamas raštu, nurodant nenagrinėjimo priežastis ir, kai taikoma, sprendimo apskundimo tvarką. Kai anoniminiame skunde ar pranešime nėra nurodyta kontaktinių duomenų, informacija apie priimtą sprendimą pareiškėjui neteikiama.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

30. Užregistruotus prašymus, skundus ir pranešimus Centro direktorius skiria nagrinėti Centro darbuotojams, atsižvelgdamas į jų kompetenciją ir pareigybių aprašymuose nustatytas funkcijas, arba perduoda nagrinėti Skundų nagrinėjimo komisijai (toliau – Komisija).

31. Darbuotojas negali dalyvauti nagrinėjant prašymą, skundą ar pranešimą, jeigu skundžiami jo veiksmai, neveikimas ar sprendimai arba yra kitų aplinkybių, galinčių kelti pagrįstą abejonių dėl jo nešališkumo. Apie tokias aplinkybes darbuotojas nedelsdamas informuoja Centro direktorių ir nusišalina nuo nagrinėjimo.

32. Skundas ar pranešimas gali būti perduodamas nagrinėti Komisijai, kai:

32.1. jame nurodytos aplinkybės yra sudėtingos arba susijusios su kelių Centro darbuotojų ar struktūrinių padalinių veikla, arba joms įvertinti reikalingos skirtingų sričių darbuotojų žinios;

32.2. pateikta informacija apie galimą reikšmingą paslaugų gavėjo teisių, orumo, sveikatos ar saugumo pažeidimą;

32.3. kitais Centro direktoriaus sprendimu nustatytais atvejais.

33. Komisijai perduoti skundai ir pranešimai nagrinėjami vadovaujantis Komisijos veiklos nuostatais ir šia Tvarka.

34. Prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantis darbuotojas arba Komisija įvertina visas reikšmingas aplinkybes, prireikus nagrinėja dokumentus, prašo Centro darbuotojų paaiškinimų,

kreipiasi į pareiškėją dėl papildomos informacijos ir atlieka kitus prašymui, skundo ar pranešimui išnagrinėti būtinus veiksmus.

35. Komisijos pirmininkas sušaukia Komisijos posėdį, kuris turi įvykti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo ar pranešimo perdavimo Komisijai dienos.

36. Komisijos narys negali dalyvauti nagrinėjant skundą ar pranešimą, jeigu skundžiami jo veiksmai, neveikimas ar sprendimai arba yra kitų aplinkybių, galinčių kelti pagrįstų abejonių dėl jo nešališkumo. Tokiu atveju Komisijos narys privalo nusišalinti.

37. Komisija, išnagrinėjusi skundą ar pranešimą, priima sprendimą, kuris informinamas Komisijos posėdžio protokolu.

38. Prašymas, skundas ar pranešimas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Centro dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėti negalima, terminas gali būti pratęstas ne ilgiau kaip 10 darbo dienų, apie tai raštu informuojant pareiškėją ir nurodant pratęsimo priežastis.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR PATEIKIMAS

39. Išnagrinėjus prašymą, skundą ar pranešimą, pareiškėjui pateikiamas atsakymas, jeigu yra nurodyti kontaktiniai duomenys atsakymui pateikti.

40. Atsakymas turi būti aiškus, išsamus ir motyvuotas, pagrįstas nagrinėjimo metu nustatytomis aplinkybėmis ir taikytinų teisės aktų nuostatomis. Atsakymą pasirašo Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

41. Atsakyme, atsižvelgiant į prašymo, skundo ar pranešimo turinį, nurodomos nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės, priimtas sprendimas ir, jeigu taikoma, numatytos priemonės.

42. Atsakymas pareiškėjui pateikiamas jo nurodytu būdu. Jeigu pareiškėjas atsakymo pateikimo būdo nenurodė, atsakymas pateikiamas tokiu pačiu būdu, koku buvo gautas prašymas, skundas ar pranešimas, jeigu tai įmanoma.

43. Atsakyme neteikiami kitų asmenų asmens duomenys ar kita teisės aktų saugoma informacija, išskyrus atvejus, kai tokią informaciją pateikti leidžia arba įpareigoja teisės aktai.

44. Išnagrinėjus anoniminį skundą ar pranešimą, nagrinėjimo rezultatai dokumentuojami. Atsakymas pateikiamas, jeigu nurodyti kontaktiniai duomenys atsakymui pateikti.

45. Pareiškėjas, nesutinkantis su Centro atsakymu ar priimtu sprendimu arba manantis, kad Centras per nustatytą terminą nepateikė atsakymo, turi teisę Centro atsakymą, sprendimą, veiksmus ar neveikimą apskūsti teisės aktų nustatyta tvarka. Atsakyme, kai taikoma, nurodoma, kur ir per kokį terminą atsakymas ar priimtas sprendimas gali būti apskūstas.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

46. Prašymus, skundus ir pranešimus priimančios, registruojančios ir nagrinėjančios Centro darbuotojai privalo užtikrinti gautos informacijos, įskaitant asmens duomenis, konfidencialumą ir naudoti ją tik tiek, kiek būtina šiai Tvarkai įgyvendinti.

47. Su Tvarka supažindinami visi Centro darbuotojai. Tvarka skelbiama Centro interneto svetainėje.

48. Tvarka peržiūrima ir prireikus atnaujinama pasikeitus teisės aktams ar Centro veiklos organizavimui.

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ TEIKIMO IR NAGRINĖJIMO ALGORITMAS

