

PATVIRTINTA

Vaikų gerovės centro „Pastogė“
Direktoriaus 2022 m. liepos 29 d.
įsakymu Nr. V- 90

VAIKŲ GEROVĖS CENTRO „PASTOGĖ“ GAUTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vaikų gerovės centro „Pastogė“ (toliau – Centras) gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato Centre gautų prašymų, skundų bei pasiūlymų nagrinėjimo tvarką.
2. Centro darbuotojai, nagrinėdami prašymus pasiūlymus ir skundus, privalo vadovautis, Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro padalinių nuostatais, Centro etikos kodeksu, asmens duomenų apsaugos taisyklėmis, Centro antikorporcinio elgesio kodeksu bei šia Tvarka.
3. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai, nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, bendradarbiavimo principais.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4. Centrai raštu teikiami prašymai, pasiūlymai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba, pasirašyti, nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė ir kontaktinė informacija ryšiui su pareiškėju palaikyti (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai), išskyrus prašymus, pasiūlymus ar skundus teikiamus pagal 21 punkte nurodytą tvarką. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai, pasiūlymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, prašant patikslinti prašymo ar skundo turinį. Į Centrą kreipiantis kita užsienio kalba, jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Centrą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia pareiškėjas, savo iniciatyva.
5. Pateikiant skundą raštu, turi būti aiškiai, detaliam aprašyta situacija, dėl kurios pateikiamas skundas bei nurodomi pareiškėjo reikalavimai ar siūlymai.
6. Prašyme, pasiūlyme ir skunde, kai kreipiamasi juridinio asmens vardu turi būti Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija.
7. Pateikiant siūlymą, turi būti aprašyta, kaip siūlymo įgyvendinimas, pareiškėjo nuomone, prisidėtų prie Centro veiklos gerinimo.
8. Jeigu prašymas, skundas ar pasiūlymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, gali būti priimtas sprendimas tokio prašymo, skundo ar pasiūlymo nenagrinėti. Jis registruojamas, tačiau nenagrinėjamas. Apie tai

pareiškėjas paštu ar jo pasirinktu informavimo būdu argumentuotai informuojamas per 5 darbo dienas.

9. Asmens pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo/ skundo išdėstymas turi būti derinamas iš anksto.

10. Prašymas, pasiūlymas ar skundas atsiųstas Centrai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas el. parašu ar kitomis priemonėmis patvirtinančiomis pareiškėjo tapatybę.

11. Pareiškėjo skundas turi būti paduotas Centrai ne vėliau, kaip 6 mėnesius nuo paslaugos gavėjo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos.

12. Informacija apie trečiuosius asmenis pareiškėjams teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka.

13. Centras nagrinėja tik su jo veikla susijusius prašymus, pasiūlymus ir skundus.

III. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

14. Prašymus ir pasiūlymus raštu galima pateikti kreipiantis į Centrą asmeniškai arba per atstovą, atsiuntus prašymą paštu, adresu P. Plechavičiaus g. 21, Kaune, arba elektroninėmis priemonėmis adresu: administracija@pastoge.lt.

15. Skundus raštu galima pateikti kreipiantis į Centrą asmeniškai arba per atstovą, atsiuntus pasiūlymą ar skundą paštu, adresu P. Plechavičiaus g. 21, Kaune, arba elektroninėmis priemonėmis adresu: pranesejuapsauga@pastoge.lt.

16. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

17. Prašymas ir skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Centro socialiniam darbuotojui, vedėjui, direktoriaus pavaduotojui arba kitam institucijos darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

18. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Centro interesų, institucijoje gali būti neregistruojami, jeigu Centro direktorius nenustato kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Centro interesų, prašymą ar skundą priimančio Centro darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu Centro direktorius nenustato kitaip. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Centro darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

19. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

20. Prašymu siekiant gauti tam tikrus duomenis, turi būti identifikuojama prašymą pateikusio asmens tapatybė. Priklausomai nuo pasirinkto prašymo pateikimo būdo, skiriasi tapatybės identifikavimo procesas:

20.1. kai prašymas pateikiamas asmeniškai atvykus į Centro patalpas – pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas;

20.2. kai prašymas pateikiamas paštu – kartu pateikiama notariškai patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ar šio dokumento kopija, patvirtinta kita teisės aktų nustatyta tvarka;

20.3. kai prašymas pateikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

21. Pasiūlymus ir skundus raštu galima pateikti anonimiškai, juos įmetant į „Pasiūlymų ir skundų dėžutę“, 1 a. fojė, adresu P. Plechavičiaus g. 21, Kaune.

22. Visi raštu pateikiami skundai adresuojami Centro direktoriui ir registruojami Gautų dokumentų registre (DVS „Kontora“).

23. Jei asmuo nori pateikti skundą dėl Centro direktoriaus veikimo ar neveikimo, jis turi kreiptis pagal skundo pobūdį į atitinkamas institucijas.

24. Anonimiškai gauti pasiūlymai ir skundai registruojami Gautų dokumentų registre (DVS „Kontora“).

25. Pasiūlymų ir skundų dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį ir ketvirtadienį tikrina įstaigos referentė.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

21. Prašymai, pasiūlymai ir skundai (įskaitant ir neatitinkančius reikalavimų), pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis bei pateikti „Pasiūlymų, skundų dėžutėje“ turi būti užregistruojami gavimo dieną (jeigu dokumentas gautas ne darbo dieną, tai po to sekančią darbo dieną) Centro Gautų dokumentų registre (DVS „Kontora“).

22. Centro direktorius per DVS „Kontora“ paskiria už prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimą atsakingą darbuotoją ar darbuotojus.

23. Darbuotojas (-ai), kuriam (-iems) nukreiptas pareiškėjo prašymas, pasiūlymas ar skundas per 3 darbo dienas informuoja pareiškėją raštu ar elektroninio ryšio priemonėmis, apie gautą dokumentą, nurodo už prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimą atsakingą asmenį (-is). Jeigu atsakingam darbuotojui (-ams) iškyla poreikis prašyme, pasiūlyme ar skunde nurodytą informaciją patikslinti, pareiškėjo prašoma informaciją patikslinti.

24. Atsakingas darbuotojas (-ai) turi imtis visų priemonių, kad prašymas, pasiūlymas, skundas būtų išsamiai išnagrinėtas, kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 d. d. nuo dokumento Centre registravimo dienos. Rašytinis atsakymas pateikiamas direktoriui. Direktorius per 3 darbo dienas susipažįsta su pareiškėjo prašymu / skundu ir atsakymu į jį, pasirašo atsakymą arba su pastabomis grąžina papildomai nagrinėti.

25. Atskirais atvejais, kai prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimui yra reikalinga papildoma su dokumente nurodytomis aplinkybėmis susijusi informacija, kitų institucijų atsakymai dėl pareiškėjo keliamų klausimų, ir Centras neturi galimybės pateikti atsakymo per 20 d. d., terminas prašymo, skundo nagrinėjimui yra pratęsiamas dar 20 d. d., pareiškėjas apie tai informuojamas raštu.

26. Anoniminiai pareiškėjų pasiūlymai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą skundą viešinamas darbuotojų susirinkimo metu, jei skunde konkrečiai nenurodyta, kas yra skundžiamas

asmuo. Jei anoniminiame skunde nurodyti konkretūs asmenys, sprendimai pristatomi tik su skundu susijusiems asmenims.

27. Draudžiama pavesti nagrinėti skundus tiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

28. Į prašymus, pasiūlymus ir skundus turi būti atsakyta įstaigos kompetencijos ribose. Atsakyme turi būti nurodyti jį pagrindžiantys motyvai, teisės aktai bei apskundimo tvarka.

29. Parengtas ir Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas yra registruojamas Siunčiamų dokumentų registre (DVS „Kontora“). Siunčiamas pareiškėjui jo pasirinktu būdu. Jeigu pareiškėjas nenurodė, kokiu būdu pageidauja gauti atsakymą, jam siunčiamas atsakymas registruota korespondencija, prašyme skunde ar pasiūlyme nurodytu adresu.

30. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo prašymą ar skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio prašymo ar skundo išnagrinėjimo. Prašymai ir skundai asmenų, kurie nenurodydami naujų aplinkybių, pakartotinai kreipiasi dėl klausimų, į kuriuos jau buvo išsamiai atsakyta (buvo priimti sprendimai), nenagrinėjami. Šiuo atveju pareiškėjui yra siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomi atsisakymo nagrinėti prašymą ar skundą motyvai.

VI. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

31. **Lygybės principas** – joks pareiškėjas negali būti diskriminuojamas ar jam teikiama kokių nors privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir pažiūrų.

32. **Operatyvumo principas** – draudžiama vilkinti prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimą.

33. **Vieno langelio principas** – jei prašymo ar skundo objektyviam išnagrinėjimui yra reikalinga papildoma informacija iš kitų institucijų ar asmenų, Centras ją siekia gauti pats, o ne įpareigoja ją gauti pareiškėją.

34. **Konfidencialumo principas** – susirašinėjimas su pareiškėjais, prašymų ir skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo ir atsakymo pateikimo, negali būti viešinamos.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

35. Tvarka viešinama Centro internetinėje svetainėje (www.pastoge.lt).

36. Esant poreikiui Tvarka peržiūrima, tikslinama ir aptariama su darbuotojais bei paslaugų gavėjais susirinkimų metu.

37. Paslaugų gavėjai su šia Tvarka turi būti supažindinami jiems suprantama kalba.

Vaikų gerovės centro „Pastogė“ prašymas

(Vardas, Pavardė)

(Adresas, telefono numeris)

Vaikų gerovės centro „Pastogė“
Direktorei

PRAŠYMAS

(data)

Prašau

(Vardas, Pavardė, Parašas)

Vaiķu ģerovēs centro „Pastogē“ skundas

(Vardas, Pavardē)

(Adresas, telefono numeris)

Vaiķu ģerovēs centro „Pastogē“
Direktorei

SKUNDAS

(data)

(Vardas, Pavardē, Parašas)