

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS MAŽEIKIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBOS PASIŪLYMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ VALDYMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos (toliau – Tarnyba) Pasiūlymų, prašymų ir skundų valdymo tvarka (toliau – tvarka) nustato Tarnybos darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų (globėjų) bei kitų suinteresuotų šalių pasiūlymų, prašymų ir skundų priėmimo tvarką, registravimą, jų nagrinėjimą bei pareiškėjų aptarnavimo tvarką. Šios tvarkos tikslas – užtikrinti sąžiningą ir objektyvų pasiūlymų, prašymų ir skundų valdymą.

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

3. Tvarkoje naudojamos sąvokos:

3.1. **Pareiškėjas** – telefonu, elektroniniu paštu, žodžiu ar raštu pasiūlymą, pareiškimą ar skundą (pretenziją) pateikęs Tarnybos paslaugų gavėjas, jo artimasis (globėjas), darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

3.2. **Pasiūlymas** – pareiškėjo raštiškas, žodinis kreipimasis, kuriame pateikiamas pasiūlymas dėl Tarnybos teikiamų paslaugų tobulinimo ar naujų paslaugų teikimo, teisių ar teisėtų interesų užtikrinimo.

3.3. **Prašymas** – pareiškėjo raštiškas, žodinis kreipimasis prašant priimti sprendimą, susijusį su Tarnybos vykdoma veikla ir teikiamomis paslaugomis, ar nustatyta tvarka pateikti Tarnybos turimą informaciją apie pareiškėją, kurią jis gali gauti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka, ar sprendimo priėmimo išaiškinimą.

3.4. **Skundas** – pareiškėjo raštiškas, žodinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl Tarnybos veikimo ar neveikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

II. PASIŪLYMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Pareiškėjų pasiūlymai, prašymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Tarnybą), raštu (tiesiogiai pareiškėjui atvykus į Tarnybą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį,

įmetus į Tarnybos pasiūlymų ir skundų dėžutę „Jūsų pasiūlymai“), elektroniniu būdu (Tarnybos elektroninio pašto adresu: administratore@socpaslaugos.lt).

5. Priimami tik tie žodiniai prašymai, pasiūlymai ar skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų. Nesant galimybės situacijos išspręsti tuoj pat, pareiškėjui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, pasiūlymą ar skundą raštu. Jei paslaugų gavėjas ar jo artimasis dėl sveikatos būklės ar kitų priežasčių negali ar nenori pats raštu išdėstyti, tai gali padaryti Tarnybos darbuotojas, tačiau pareiškėjas turi dokumentą patvirtinti savo parašu. Teikdamas prašymą telefonu asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą), nurodyti kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti, išskyrus atvejus, kai pasiūlymas, prašymas ar skundas telefonu pateikiami anonimiškai.

6. Paslaugų gavėjui atsisakius arba negalint pateikti pasiūlymo, prašymo ar skundo raštu ar elektroniniu būdu bei atsisakius Tarnybos darbuotojo pagalbos, Tarnybos darbuotojas gali parašyti tarnybinį pranešimą arba aktą administracijai.

7. Pasiūlymai, prašymai ir skundai pateikiami raštu turi būti:

7.1. Parašyti valstybine kalba;

7.2. Parašyti įskaitomai;

7.3. Su nurodyta pareiškėjo kontaktine informacija: pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, telefono nr., įstaigos, kuriai pateikiamas pasiūlymas, prašymas ar skundas, pavadinimas; teikimo priežastys ir siūlymai bei reikalavimai (siektnas rezultatas). Šie reikalavimai netaikomi anoniminiams pasiūlymams, prašymams ir skundams;

7.4. Pasirašyti pareiškėjo ar jo atstovo, išskyrus atvejus, kai pasiūlymas, prašymas ar skundas pateikiami anonimiškai.

8. Kai pareiškėjo pasiūlymą, prašymą ar skundą Tarnybai perduoda pareiškėjo atstovas, jis prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo pareiškėjo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu). Kartu galima pateikti reikalingus dokumentus ar jų kopijas. Atstovaujamo pareiškėjo vardu pateiktas pasiūlymas, prašymas ar skundas turi atitikti 7 punkto reikalavimus.

9. Pareiškėjo pasiūlymas, prašymas ir skundas pateiktas elektroniniu būdu prilyginamas gautam raštu.

III. PASIŪLYMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

10. Pareiškėjas, manantis, kad buvo pažeistos teisės ar teisėti interesai, su pasiūlymu, prašymu ar skundu gali kreiptis į Tarnybą, bet ne vėliau, kaip per mėnesį nuo tos dienos, kai sužinojo apie savo teisių ar teisėtų lūkesčių pažeidimą.

11. Tarnybos pasiūlymų ir skundų dėžutę „Jūsų pasiūlymai“ kiekvienos savaitės pirmą darbo dieną patikrina Tarnybos administratorė.

12. Rašytiniai pasiūlymai, prašymai ir skundai yra registruojami jų gavimo dieną gaunamų dokumentų registruose.

13. Užregistruotas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas perduodamas Tarnybos direktoriui, kuris, susipažinęs su pasiūlymo, pareiškimo ar skundo turiniu, perduoda nagrinėti kompetentingam darbuotojui, nurodydamas terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas, pareiškimas ar skundas.

14. Draudžiama pavesti nagrinėti pasiūlymus, prašymus ir skundus Tarnybos darbuotojams, kurių veiksmi skundžiami.

15. Išnagrinėjęs pasiūlymą, prašymą ar skundą, atsakingas už nagrinėjimą darbuotojas parengia atsakymą ir pateikia jį Tarnybos direktoriui.

16. Pareiškėjo pasiūlymas, prašymas ir skundas turi būti išnagrinėtas per 20 darbo dienų nuo jo gavimo.

17. Jeigu pasiūlymui, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir papildomi dokumentai, kuriuos privalo pateikti pareiškėjas, ir Tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo pasiūlymo, prašymo ir skundo gavimo institucijoje dienos ji kreipiasi į pareiškėją raštu ar žodžiu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus. Tarnyba pareiškėjui praneša, kad nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta pasiūlymui, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai bei nurodo terminą, per kurį informacija ir dokumentai turi būti pateikti. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, būtina informacija ir dokumentai negaunami, pasiūlymas, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suejimo dienos dokumentų originalai grąžinami pareiškėjui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba turi teisę pasilikti prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

18. Pasiūlymą, prašymą ar skundą gavusi Tarnyba, nustačiusi, kad nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo pasiūlymo, prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs pasiūlymo, prašymo ar skundo nagrinėjimas. Tarnyba, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs pasiūlymo, prašymo ar skundo nagrinėjimas, nuomones, pateikia pareiškėjui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

19. Pasiūlymą, prašymą ar skundą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai pasiūlyme, prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją.

20. Pareiškėjo pasiūlymas, prašymas ir skundas raštu, neatitinkantis 7 punkto reikalavimų (išskyrus anoniminius), neregistruojamas ir nenagrinėjamas. Per 3 darbo dienas nuo gavimo grąžinami pareiškėjui, nurodant priežastį ir informuojant apie pasiūlymo, prašymo ir skundo pateikimo tvarką.

21. Anoniminiai ir žodiniai pasiūlymai, prašymai ir skundai neregistruojami ir nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

22. Pareiškėjas savo raštišką pasiūlymą, prašymą ar skundą gali bet kuriuo metu atšaukti raštu, o žodinį - žodžiu.

23. Pareiškėjas ar jo atstovas gali gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.

IV. ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

24. Į pasiūlymus, prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas pasiūlymas, prašymas ar skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas pareiškėjo.

25. Atsakymai turi būti pasirašyti Tarnybos direktoriaus.

26. Atsakymas į anonimiškai gautą pasiūlymą, prašymą ar skundą skelbiamas Tarnybos skelbimų lentoje, į žodinį – žodžiu atsakant pareiškėjui.

27. Atsakymo kopija saugoma Tarnyboje, laikantis dokumentų saugojimo tvarkos.

28. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio pasiūlymo, prašymo ar skundo nagrinėjimo rezultatais, savo pasiūlymą, prašymą ar skundą įformina raštu ir jis nagrinėjamas pagal rašytinio pasiūlymo, prašymo ir skundo nagrinėjimo tvarką.

29. Pareiškėjas, nesutinkantis su Tarnybos atsakymu, ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo pasiūlymą, prašymą ar skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio nagrinėjimo.

30. Pareiškėjas turi teisę apskūsti Tarnybos sprendimą Lietuvos administracinių ginčų komisijos Šiaulių apygardos skyriui (Dvaro g.81, LT-76299, Šiauliai) arba Regionų apygardos administraciniam teismui Šiaulių rūmams (Dvaro g. 80, LT-76298, Šiauliai) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo pakartotinio sprendimo gavimo.

V. PAREIŠKĖJŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

31. Aptarnaudamas pareiškėją telefonu, Tarnybos darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

31.1. mandagiai pasisveikinti, pasakyti Tarnybos pavadinimą ir prisistatyti;

31.2. atidžiai išklaustyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti pasiūlymą, prašymą ar skundą;

31.3. paaiškinti, ar Tarnyba kompetentinga nagrinėti pasiūlymą, prašymą ar skundą rūpimu klausimu; nurodyti instituciją, į kurią pareiškėjas turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga atsakyti;

31.4. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad pasiūlymas, prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

31.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kitą susisiekimui laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

31.6. pateikti kitą pareiškėjo pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

32. Agresyvūs, šiurkščiai bendraujantys pareiškėjai arba kai jų elgesys turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, gali būti neaptarnaujami. Tokį asmenį aptarnauti atsisakęs darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja Tarnybos direktorių.

VI. PAREIŠKĖJŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į TARNYBĄ

33. Pareiškėjai aptarnaujami Tarnybos darbo laiku, kuris skelbiamas interneto svetainėje.

34. Pareiškėjų aptarnavimo metu, pareikalavus asmeniui, darbuotojas privalo parodyti darbuotojo pažymėjimą.

35. Tarnybos direktorius turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, ligos ir kitais nebuvimo darbe atvejais, būtų paskirti pavaduojantys darbuotojai.

36. Darbuotojai, aptarnaudami pareiškėjus, atvykusius į Tarnybą, privalo laikytis 30 punkto papunkčiuose nurodytų taisyklių.

37. Kai pareiškėjas dėl objektyvių aplinkybių (valstybinės kalbos nemokėjimo, negalios ar pan.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, aptarnaujantis darbuotojas turi jam padėti.

38. Neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs pareiškėjai, kai jų elgesys turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, gali būti neaptarnaujami. Tokį asmenį aptarnauti atsisakęs darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja savo tiesioginį vadovą.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

39. Informacija apie skundų, pasiūlymų, prašymų priėmimo vietą ir tvarką skelbiama informaciniame stende.

40. Tvarkos reikalavimų pažeidimus nagrinėja ir įvertina Tarnybos Darbo taryba.