

PATVIRTINTA
Panevėžio socialinių paslaugų centro direktoriaus
2023 m. liepos 5 d. įsakymu Nr. V-466

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TAISYKLĖS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo Panevėžio socialinių paslaugų centre taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja gaunamų prašymų ir skundų nagrinėjimą Panevėžio socialinių paslaugų centre (toliau – Centre).

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Skundas** – raštu, elektroniniu paštu ar telefonu gauta informacija apie galimus Centro darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis netinkamo elgesio bei pareigų vykdymo atvejus, taip pat informacija apie Centro darbuotojų padarytas/daromas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ir/arba galimus etikos principų pažeidimus.

3.2. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens ar viešojo administravimo subjekto (institucijos) kreipimasis raštu, prašant atlikti tam tikrus veiksmus, pvz., pateikti informaciją.

3.3. **Pranešimas** – asmens kreipimasis į Centrą raštu, elektroninėmis priemonėmis ar žodžiu, išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu.

3.4. **Anoniminis prašymas ar skundas** – kai prašymas (pranešimas) ar skundas nėra pasirašytas ir pagal kuriame pateiktą informaciją nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo.

3.5. **Užklausa** – asmens kreipimasis į Centrą dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo, nereikalaujantis asmens identifikavimo.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

5. Asmuo prašymus, skundus gali pateikti Centrai žodžiu (telefonu), ar tiesiogiai atvykę; raštu (tiesiogiai atnešę skundą, prašymą, atsiuntę paštu ar per pasiuntinį, elektroninėmis priemonėmis), per savo įgaliotą atstovą, taip pat gali pateikti anoniminį skundą Centro interneto svetainėje užpildžius elektroninio pranešimo formą „Pranešk apie galimą korupciją“.

6. Asmenų prašymų, skundų priėmimas vykdomas Centro darbo laiku, adresu A. Mackevičiaus g. 55A, Panevėžys, telefonu (8 45) 46 07 13, el. paštu centras@paneveziospc.lt.

7. Visi gauti prašymai, skundai yra registruojami Dokumentų ir procesų valdymo sistemoje „Avilys“.

8. Prašymų, skundų registravimas:

8.1. žodžiu pateiktus prašymus, skundus registruoja Centro administratorius, gavęs iš skundą, prašymą priėmusio darbuotojo tarnybinį pranešimą. Tarnybiniame pranešime turi būti nurodyta skundo esmė ir žodžiu perdavusio prašymą, nusiskundimą asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą;

8.2. raštu pateiktus tiesiogiai Centre, atsiųstus paštu ar el. paštu prašymai, skundai registruojami Centro nustatyta tvarka.

9. Užregistruoti prašymai, skundai ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduodami Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui įrašyti rezoliucijas. Pagal rezoliucijas vykdytojai organizuoja prašymų ar skundų nagrinėjimą ir parengia atsakymus asmenims. Esant poreikiui, Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu sudaromos darbo grupės ar komisijos.

10. Asmenų prašymus dėl bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų gavimo priima darbuotojai pagal savo kompetenciją.

11. Centro darbuotojai, savo tarnybiniu elektroninio pašto adresu gavę asmens prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Centro elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitę.

12. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmens atstovas turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą (notariškai patvirtintą įgaliojimą) ir savo asmens tapatybės dokumentą (kreipiantis raštu – patvirtintas jų kopijas).

13. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ar skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

14. Prašymai, skundai raštu turi būti tvarkingi ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

15. Neperskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai, skundai, kai negalima nustatyti siuntėjo tapatybės, taip pat pateikti nesilaikant nustatytų reikalavimų, nepriklausomai nuo jų gavimo būdo, gražinami asmeniui, nurodant gražinimo priežastį.

16. Jeigu prašymas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama prašymo gavimo faktą patvirtinanti nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. Asmeniui pageidaujant, jam gali būti įteikiama jo prašymo, skundo kopija su gavimo žyma.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

17. Asmenų prašymai, skundai, išskyrus tuos, į kuriuos nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena.

18. Į asmenų prašymus suteikti viešą informaciją, kuria disponuoja Centras ir kuriai parengti nereikia papildomų pastangų ir laiko, ar paklausimus, gautus elektroninėmis

priemonėmis, kai nurodomi asmens duomenys (vardas ir pavardė, adresas, kontaktai), darbuotojai privalo atsakyti tą pačią darbo dieną, gavus prašymą.

19. Nagrinėjant prašymą ar skundą, Centro direktoriaus pavedimu atsakingas darbuotojas, sudaryta darbo grupė ar komisija turi:

19.1. informuoti suinteresuotus ir susijusius darbuotojus bei Centro skyrius apie gautą prašymą ar skundą;

19.2. sutikrinti asmens prašyme ar skunde, pateiktus duomenis su Centre turimais duomenimis;

19.3. išnagrinėti skundo turinį, priežastis, prašyme ar skunde išdėstytas aplinkybes, prireikus patikslinti skunde nurodytas aplinkybes papildomai apklausiant pareiškėją;

19.4. patikrinti ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus paprašyti pareiškėjo pateikti papildomą informaciją ar dokumentus;

19.5. paprašyti Centro darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, paaiškinti aplinkybes;

19.6. pasitelkti specialistus, nagrinėjant klausimus, kurių išsprendimui reikia tam tikros srities žinių (teisinių, finansinių ar kt.);

19.7. anoniminio prašymo ar skundo rezultatai aptariami artimiausiame Centro skyriaus darbuotojų susirinkime, jeigu reikia – numatomi veiklos tobulinimai, imamasi drausminimo priemonių.

20. Kiekvienas asmuo, kuris pateikia prašymą, skundą žodžiu yra informuojamas apie galimybę pateikti prašymą, skundą raštu.

21. Prašymai, skundai, pateikti anonimiškai, nagrinėjami tik Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui priėmus sprendimą.

22. Prašymai, skundai 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 pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Centre dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas.

23. Jeigu Centras, užregistravęs asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, ir dėl to Centras negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Centro direktoriaus

sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Centras nedelsdamas praneša asmeniui.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

24. Į asmenų prašymus, skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, skundas, jeigu asmuo nepageidauja kitaip.

25. Atsakymus rengia vykdytojai, o pasirašo tik Centro direktorius ar jį įgaliotas asmuo. Vykdytojas nurodomas kaip atsakymo rengėjas.

26. Atsakyme turi būti pateikta:

26.1. prašymą, skundą pateikusio asmens rekvizitai;

26.2. siunčiamo dokumento data ir numeris;

26.3. trumpa atsakymo antraštė;

26.4. nagrinėjimo metu nustatytos objektyvios aplinkybės, padarytos išvados ir priimti sprendimai ir, jei būtina, papildomi dokumentai, pagrindžiantys priimtą sprendimą;

26.5. priimto sprendimo apskundimo tvarka ir terminai;

26.6. atsakingo darbuotojo, parengusio atsakymą pareigos, vardas, pavardė, telefonas, elektroninis paštas;

26.7. Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens vardas, pavardė ir parašas.

27. Asmens prašymą nagrinėjusiam darbuotojui pastebėjus ar gavus pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, jos ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaikšėjimo ištaisomos ir asmeniui pateikiamas ištaisytas atsakymas arba pranešama, kodėl jo nurodytos klaidos nebuvo taisomos.

28. Išnagrinėjus skundą ar prašymą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusio asmens pažeistomis teisėmis ir/ar jo teisėtais interesais, šis asmuo informuojamas pateikiant bendro pobūdžio informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimą pagal Centro kompetenciją, nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų.

29. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

38. Centre gauti prašymų ir skundų nagrinėjimo dokumentai lieka juose ir saugomi Centro dokumentacijos plane nurodytais terminais. Asmuo, pateikęs Centrai prašymą susipažinti su saugomais prašymo ar skundo tyrimo dokumentais, su jais supažindinamas teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą Centre, nustatyta tvarka. Vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) bei Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis, informacija apie trečiuosius asmenis asmeniui, pateikusiam prašymą, skundą, neteikiama.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Prašymai suteikti informaciją nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų įstatymo nustatyta tvarka ir terminais.

31. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į prašymą, skundą arba negavęs atsakymo per nustatytą prašymo, skundo nagrinėjimo terminą, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka taip pat asmuo, nesutinkantis su dėl jo prašymu priimtu sprendimu bei per nustatytą prašymo, skundo nagrinėjimo terminą negavęs atsakymo turi teisę Centrą apskusti Panevėžio miesto savivaldybės administracijos direktoriui, Panevėžio merui arba administraciniam teismui.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo
Panevėžio socialinių paslaugų centre
taisyklių 1 priedas



**PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ CENTRAS**

Savivaldybės biudžetinė įstaiga, A. Mackevičiaus g. 55A, 35159 Panevėžys, tel. (8 45) 46 54 93,
el. p. centras@paneveziospc.lt

Duomenys kaupiami ir saugomi juridinių asmenų registre, kodas 300601541

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

(data) Nr. _____

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Direktorius

(vardas, pavardė)