

PATVIRTINTA  
Panevėžio socialinių paslaugų centro  
direktoriaus  
2026 m. kovo 16 d. įsakymu Nr. V-121

## 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, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, 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. **Įtėvių prašymas** – rašytinis įtėvių prašymas teikti pagalbą įtėviams ir jų įvaikintiems vaikams.

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

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

3.6. **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) (išskyrus įtėvių prašymai teikti pagalbą) 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 „Pranešti apie korupciją“.

6. Asmenų prašymų, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, skundų priėmimas vykdomas Centro darbo laiku, adresu: A. Mackevičiaus g. 55A, Panevėžys, telefonu +370 45 465 493, el. paštu [centras@paneveziospc.lt](mailto:centras@paneveziospc.lt).

7. Visi gauti prašymai, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, skundai yra registruojami Dokumentų ir procesų valdymo sistemoje „Avily“.

8. Prašymų, skundų registravimas:

8.1. Žodžiu pateiktus prašymus, skundus registruoja Centro administratorius, gavęs iš skundą, prašymą priėmusio darbuotojo tarnybinių 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, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, skundai registruojami Centro nustatyta tvarka.

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

10. Asmenų prašymus, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, dėl bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų gavimo priima darbuotojai pagal savo kompetenciją.

11. Centro darbuotojai, savo tarnybiniu elektroninio pašto adresu gavę asmens prašymą, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą 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 asmuo turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą (notariškai patvirtintą įgaliojimą) ir savo asmens tapatybės dokumentą (kreipiantis raštu – patvirtintas jų kopijas).

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

14. Prašymai, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, 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, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, skundai, kai negalima nustatyti siuntėjo tapatybės, taip pat pateikti nesilaikant nustatytų reikalavimų, nepriklausomai nuo jų gavimo būdo, grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį.

16. Jeigu prašymas, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, 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 (1 priedas). Asmeniui pageidaujant, jam gali būti įteikiama jo prašymo, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą ar 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. Įtėvių prašymai teikti pagalbą turi būti atsakomi per kuo trumpesnę laiką.

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. Anonimiškai gauti prašymai ir skundai:

21.1. Prašymai ar skundai, pateikti anonimiškai, nagrinėjami Centro direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui, priėmus sprendimą dėl nagrinėjimo.

21.2. Anonimiškai skundą galima pateikti:

21.2.1. užpildant Centro interneto svetainės formą „Pranešti apie korupciją“;

21.2.2. raštu, nepasirašytą dokumentą įmetant į specialią skundų dėžutę, esančią įstaigoje;

21.2.3. elektroniniu paštu be siuntėjo identifikacijos, jei nėra galimybės nustatyti asmens.

21.3. Visi anonimiški skundai fiksuojami Dokumentų valdymo sistemoje „Avilyš“, pažymint, kad skundas pateiktas anonimiškai.

21.4. Skundas perduodamas Centro direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui, atsakingam už skundų nagrinėjimą.

21.5. Nagrinėjimą vykdo Centro direktoriaus įgaliotas darbuotojas, darbo grupė ar komisija.

21.6. Nagrinėjant anoniminių skundą:

21.6.1. tikrinami pateikti faktai ir dokumentai;

21.6.2. prireikus apklausiami suinteresuoti darbuotojai ar liudytojai;

21.6.3. siekiama nustatyti objektyvią situaciją, bet skundo pateikėjo tapatybė išlieka nežinoma.

21.7. Rezultatai aptariami artimiausiame administracijos ar padalinio darbuotojų susirinkime; jei reikia – numatomi veiklos tobulinimai arba drausminimo priemonės.

21.8. Kadangi skundas pateiktas anonimiškai, tiesioginis atsakymas asmeniui teikiamas tik tuo atveju, jei yra galimybė jam atsakyti. Jei atsakyti asmeniui nėra galimybės, gali būti paruošta bendro pobūdžio informacija apie priimtus sprendimus ir tolesnius veiksmus, kuri pateikiama matomoje vietoje įstaigoje arba įstaigos internetiniame puslapyje.

21.9. Visi anonimiški skundai ir nagrinėjimo rezultatai saugomi pagal Centro dokumentacijos planą, išskyrus asmens duomenis, nes jų nėra.

21.10. Dokumentacija naudojama tik veiklos tobulinimui ir problemų sprendimui, užtikrinant konfidencialumą.

21.11. Terminai ir atsakomybė: atsakingas darbuotojas ar darbo grupė privalo:

21.11.1. ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo paskirti atsakingą asmenį;

21.11.2. ne vėliau kaip per 10 darbo dienų atlikti preliminarų tyrimą;

21.11.3. galutinį sprendimą priimti per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo.

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, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, 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 paaiškėjimo 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, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

30. Centre gauti prašymų, įskaitant įtėvių prašymus teikti pagalbą, 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 asmens asmeniui, pateikusiai prašymą, skundą, neteikiama.

## **V SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

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

32. 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.

33. Sukurta atmintinė apie prašymų ir skundų pateikimą draugiška kalba vaikams (2 priedas), kuri pakabinta matomoje vietoje įstaigoje arba įdėta į informacinį stovelį, kad visi vaikai ją galėtų lengvai pamatyti, perskaityti ir pasiimti.

---

Prašymų ir skundų nagrinėjimo  
Panevėžio socialinių paslaugų centre  
taisyklių 1 priedas



**PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ  
PASLAUGŲ CENTRAS**

Biudžetinė įstaiga, A. Mackevičiaus g. 55A, 35159 Panevėžys, tel. +370 45 465 493,  
el. p. [centras@paneveziospc.lt](mailto: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**

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data)

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)

## ATMINTINĖ APIE PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMĄ VAIKAMS



**Kaip gali pranešti apie problemą ar skundą?**

**Jei kažkas tau nepatinka ar kelia rūpesčių, pasakyk darbuotojui.**

**Jei nenori atskleisti savo vardo, gali pranešti anonimiškai – tavo tapatybė lieka paslaptis!**

**Gali parašyti laišką ir įmesti į skundų dėžutę!**

**Gali užpildyti formą internete „Pranešti apie korupciją“ adresu: [www.paneveziospc.lt](http://www.paneveziospc.lt)**

**Darbuotojai perskaitys tavo pranešimą ir stengsis tau padėti!**

 **PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS**

The infographic features a light blue background with green borders and yellow sun-like shapes. It includes illustrations of diverse children, a megaphone, a speech bubble with an ear icon, an envelope, a mailbox, a computer monitor and smartphone, and a smiling bulletin board with papers and a smiley face.