Elektroninio dokumento nuorašas
2022-04-29 Nr. SPCV1-112

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LAZDIJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS
DĖL VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LAZDIJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ VALDYMO PROCEDŪRŲ APRAŠO PATVIRTINIMO

2022 m. balandžio d. Nr. SPCV1-
Lazdijai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46 „Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo‘‘, viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro įstatų, patvirtintų Lazdijų rajono savivaldybės tarybos 2011 m. gegužės 24 d. sprendimu Nr. 5TS-43 „Dėl viešųjų įstaigų įstatų pakeitimo ir patvirtinimo“, 62.17 papunkčiu, viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro direktoriaus pareigybės aprašymo, patvirtinto Lazdijų rajono savivaldybės mero 2021 m. rugpjūčio 9 d. potvarkiu Nr. 7V-37 „Dėl viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro direktoriaus pareigybės aprašymo patvirtinimo“, 7.18 papunkčiu:

1. T v i r t i n u viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro skundų, prašymų ir pasiūlymų valdymo procedūrų aprašą.

2. S k i r i u sekretorę - personalo specialistę atsakingą už viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro gautų skundų, prašymų ir pasiūlymų registraciją DVS sistemoje.

3. P r i p a ž į s t u netekusiu galios viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro direktoriaus:

3.1. 2017 m. gruodžio 17 d. įsakymą Nr. V1-155 „Dėl viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro socialinės globos namų gyventojų skundų, prašymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos patvirtinimo“.

3.2. 2020 m. kovo 27 d. įsakymą Nr. SPCV1-59 „Dėl viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro skundų valdymo procedūrų patvirtinimo“.

4. N u r o d a u , kad šis įsakymas per vieną mėnesį nuo paskelbimo (įteikimo) dienos gali būti skundžiamas pasirinktinai Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui, adresu: Laisvės al. 36, LT-44240 Kaunas, Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams, adresu: A. Mickevičiaus g. 8A, LT-44312 Kaunas, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Direktorė Lina Saladuonienė

Parengė
Jurgita Dzimidienė
2022-04-29

Elektroninio dokumento nuorašas
2022-04-29 Nr. SPCV1-112

PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos Lazdijų
socialinių paslaugų centro
direktoriaus 2022 m. d.
įsakymu Nr. SPCV1-

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LAZDIJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ VALDYMO PROCEDŪROS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pagrindinės sąvokos:

1.1. **Paslaugos gavėjas** – asmuo, kuris naudojasi Viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) teikiamomis paslaugomis.

1.2. **Paslaugos gavėjo atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

1.3. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu Centre specialiojoje dėžutėje ,,Pageidavimų ir pasiūlymų dėžutė“ ar elektroniniu būdu skundą, pasiūlymą pateikęs Centro paslaugų gavėjas, jo tėvas (globėjas), darbuotojas arba kitas suinteresuotas asmuo, pateikiantis skundą ar pasiūlymą.

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

1.5. **Prašymas** – raštas, kuriuo ko nors prašoma.

1.6. **Anoniminis skundas** - nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris.

1.7. **Skundų nagrinėjimo komisija** (toliau Komisija) – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja raštišką skundą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

1.8. **Pasiūlymas –** pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir. pan.

1.9. **Atsakymas –** atsižvelgiant į prašymo, skundo ar pasiūlymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu paštu paslaugų gavėjui pateikta informacija, įteikta protokolo kopija.

II. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ PATEIKIMO TVARKA

2. Pasiūlymus, prašymus ir skundus raštu galima pateikti:

2.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į Centrą;

2.2. palikus rašytinę informaciją Lazdijų socialinių pasaugų centro administracijos pastate, 1 aukšte, esančioje dėžutėje su pavadinimu PASIŪLYMAI, SKUNDAI;

2.3. Socialinių paslaugų centro socialinės globos namų gyventojai anoniminius skundus ir prašymus gali palikti 1 arba 2 aukšte, esančioje dėžutėje su pavadinimu ANONIMINIAI SKUNDAI IR PRAŠYMAI.

2.4. Skundo ir prašymo esmę gyventojai gali išdėstyti raštu, prie dėžutės, esančios ant skundo (2 priedas) ir prašymo formos, (1 priedas) ir jie yra registruojami Gyventojų, prašymų, skundų pateikimo ir nagrinėjimo registracijos žurnale (3 priedas).

2.5. Socialinių paslaugų centro visi paslaugų gavėjai pasiūlymus, prašymus ir skundus gali palikti Socialinių paslaugų centro administracijos pastate, 1 aukšte, esančioje dėžutėje su pavadinimu PASIŪLYMAI, SKUNDAI.

2.6. atsiuntus elektroniniu Centro paštu: info@lazdijuspc.lt;

3. Skundas, pasiūlymas turi būti pareiškėjo pasirašytas, jame nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta arba duomenys (telefono numeris, elektroninio pašto adresas) ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde ar pasiūlyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde ar pasiūlyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

3.1. Jei skundą, ar pasiūlymą parašo paslaugų gavėjo globėjas, rūpintojas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta. Skunde ar pasiūlyme turi būti atstovavimą liudijantis dokumentas.

3.2. Anoniminiai skundai, prašymai ir pasiūlymai nagrinėjami ta pačia tvarka kaip ir pateikti raštu. Atsakymai į anoniminius skundus skelbiami Centro informaciniuose stenduose arba paviešinamas susirinkimų metu.

3.3. Pasiūlymai, prašymai ir skundai turi būti parašyti lietuvių kalba.

3.4. Pasiūlymai, prašymai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai.

3.5. Išdėstyta skundo, prašymo ar pasiūlymo esmė.

4. Paslaugų gavėjų skundai, prašymai, pasiūlymai telefonu nepriimami.

4.1. Pasiūlymus, prašymus ir skundus žodžiu galima pateikti:

4.2. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar jo atstovui atvykus į Centrą;

III. ASMENŲ PASIŪLYMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

5. Skundai, pasiūlymai, prašymai pateikti tiesiogiai, įdėti į skundų - pasiūlymų dėžutę, atsiųsti paštu ar elektroninėmis ryšio priemonėmis turi būti užregistruojami dokumentų valdymo sistemoje, skundus, prašymus ir pasiūlymus registruoja Centro sekretorius. Apie įregistruotą prašymą, skundą ar pasiūlymą Centro sekretorius ne vėliau kaip per 1darbo dieną informuoja Centro direktorių.

IV. SKUNDO, PRAŠYMO, PASIŪLYMO TYRIMAS IR NAGRINĖJIMAS BEI TERMINAI

6. Paslaugų gavėjų pasiūlymai, prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

6.1. analizuojant ir nagrinėjant turimus dokumentus ir duomenis, susijusius su nagrinėjamu pasiūlymu, prašymu ar skundu;

6.2. išklausant pareiškėjo, jeigu jis dalyvauja posėdyje argumentus;

6.3.vertinant ir analizuojant turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu skundu, prašymu ar pasiūlymu;

6.4. Skundai, pasiūlymai ir prašymai išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo jų gavimo dienos.

7. Atskirais atvejais jei skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde ar pasiūlyme nurodytomis aplinkybėmis,

atsakymo pateikimą turi teisę pratęsti terminą iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 6.4. punkte nustatyto termino pabaigos, komisija informuoja pareiškėją raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu skundas, prašymas ar pasiūlymas pateiktas elektroniniu būdu) ir nurodytos skundo ar pasiūlymo nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

8. Socialinių paslaugų centre, administracijos pastate iš SKUNDŲ - PASIŪLYMŲ dėžutės skundai ir pasiūlymai išimami kiekvieną trečiadienį iki 16^{00} val. Išima atsakingi atvejo vadybininkai.

8.1. Socialinės globos namuose gyventojų skundus ir prašymus iš ANONIMINIŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ dėžutės išima vyr. socialinis darbuotojas, jam nesant socialinis darbuotojas kiekvieną trečiadienį iki 16 val. ir perduoda Centro sekretoriui.

8.2. Centro el. paštas tikrinamas kiekvieną darbo dieną.

9. Priimti skundai, prašymai, pasiūlymai registruojami dokumentų valdymo sistemoje, prašymus registruoja Centro sekretorius. Apie įregistruotą skundą, prašymą ar pasiūlymą Centro sekretorius ne vėliau kaip per 1 dieną informuoja Centro direktorių.

10. Centro direktoriaus įsakymu gavus ir užregistravus skundą, prašymą ar pasiūlymą sudaroma nuolatinė veikianti komisija.

11. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja Centro direktoriaus paskirtas komisijos pirmininkas.

12. Nesant komisijos pirmininkui, sudaryta komisija patys išsirenka pirmininką.

13. Komisiją sudaro ne mažiau penki nariai.

14. Komisija nagrinėja pateiktą skundą, prašymą ar pasiūlymą.

15. Komisijos veiklos forma yra posėdžiai, kurie organizuojami gavus skundą, prašymą ar pasiūlymą. Gavus skundą, prašymą ar pasiūlymą, komisijos posėdis organizuojamas per 5 darbo dienas nuo skundo ar pasiūlymo įregistravimo dienos.

16. Komisijos posėdžiai vyksta komisijos narių darbo metu.

17. Komisijos kvietimu posėdžiuose turi teisę dalyvauti Lazdijų socialinių paslaugų centro direktorius ar jam atstovaujantys asmenys. Prireikus komisija į savo posėdžius gali kviesti atitinkamos srities ekspertus.

18. Posėdis yra teisėtas, jeigu jame dalyvauja ne mažiau kaip pusė komisijos narių.

19. Komisija nutarimus priima paprasta balsų dauguma, atviru balsavimu. Jeigu balsavimo metu balsai pasiskirsto po lygiai, lemiamą spendimą priima komisijos pirmininkas.

21. Komisijos nutarimai įforminami protokolu, kuriame pateikiami komisijos paaiškinimai, kiekvieno pasiūlymo, prašymo ar skundo nagrinėjime dalyvavusio atskiroji nuomonė. Komisijos posėdžio protokolą rašo vienas iš Centro direktoriaus įsakymu paskirtų komisijos narių (sekretorius). Protokolą pasirašo komisijos pirmininkas ir sekretorius.

22. Jeigu prašyme, skunde ar pasiūlyme teikiami svarstyti klausimai nepriklauso komisijos kompetencijai, komisijos pirmininkas per 10 darbo dienų nuo skundo ar pasiūlymo įregistravimo, nurodydamas motyvus, grąžina prašymą, skundą ar pasiūlymą jį pateikusiam asmeniui.

V. NAGRINĖJIMO REZULTATŲ (ATSAKYMO) PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS PAREIŠKĖJUI

23. Išnagrinėję skundą, prašymą ar pasiūlymą Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui. Centro direktorius pasirašo.

24. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl skundo ar pasiūlymo jei ji nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną po išvadų pateikimo.

25. Į skundą, prašymą ar pasiūlymą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu būdu pateiktas prašymas, pasiūlymas ar skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas skunde, prašyme ar pasiūlyme.

26. Atsakymas į skundą, prašymą ar pasiūlymą turi atitikti kokybės kriterijus:

26.1. atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas skundas ar pasiūlymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

26.2. atsakyta į visus klausimus;

26.3. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

26.4. nurodyta apskundimo tvarka;

26.5. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;

26.6. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus;

26.7. jei skundas, prašymas, pasiūlymas nepatenkinamas, atsakyme nurodomi nepatenkinimo motyvai.

26.8. asmuo supažindinamas su skundo, prašymo ar pasiūlymo pateikimo bei jų nagrinėjimo įstaigoje procedūra ir žino, kad baigus nagrinėti skundą, prašymą ar pasiūlymą, jam priimtina forma jis supažindinamas su išvadomis bei sprendimais. Socialinės globos namuose gyvenančių asmenų skundai, pasiūlymai ar prašymai bei priimti sprendimai yra registruojami atskirame žurnale. (3 priedas). Atsakymas į pasiūlymą, prašymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas siunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Centre.

26.9. atsakymą siunčia (įteikia) Centro direktoriaus paskirtas komisijos pirmininkas.

VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, PASIŪLYMUS, SKUNDUS APSKUNDIMAS

27. Asmuo, nesutinkantis su priimtu dėl jo pasiūlymo, prašymo ar skundo atsakymu arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę tai apskųsti Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Išnagrinėti pasiūlymai, prašymai arba skundai ir atsakymai bei su ja susijusi papildoma medžiaga dedama į bylas.

29. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.

30. Informacija apie skundų, prašymų pasiūlymų priėmimo vietą ir tvarką yra paskelbta įstaigos internetinėje svetainėje www.lazdijuspc.lt

31. Centro darbuotojai su šia tvarka yra supažindinami per dokumentų valdymo sistemą (DVS).

_____

Elektroninio dokumento nuorašas
2022-04-29 Nr. SPCV1-112

1 priedas

.....
(vardas, pavardė)

.....
(gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr.)

Viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro
Direktoriui

PRAŠYMAS

DĖL.....

202 m.....mėn.....d.

Lazdijai
(parengimo vieta)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

....
.....

(parašas) (vardas, pavardė)

Elektroninio dokumento nuorašas
2022-04-29 Nr. SPCV1-112

2 priedas

.....
(vardas, pavardė)

.....
(gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr.)

Viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro
Direktoriui

SKUNDAS

DĖL.....

202 m.....mėn.....d.

Lazdijai
(parengimo vieta)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

....
.....

(parašas) (vardas, pavardė)

Elektroninio dokumento nuorašas
2022-04-29 Nr. SPCV1-112

3 priedas

GYVENTOJŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO REGISTRACIJOS ŽURNALAS

20 metai

Eil. Nr.	Registracijos Nr.	Prašymo/ skundo gavimo data	Pareiškėjo vardas, pavardė	Prašymo/skundo trumpas aprašymas	Atsakymo pateikimo Pareiškėjui data ir Nr.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Viešoji įstaiga Lazdijų socialinių paslaugų centras, Kauno g. 8, Lazdijai 67129, 67128 Lazdijai, Lietuva (2023-02-03 11:48:32)
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Viešosios įstaigos Lazdijų socialinių paslaugų centro skundų, prašymų ir pasiūlymų valdymo procedūros
Dokumento rūšys	-
Dokumento registracijos data ir numeris	2022-04-29 Nr. SPCV1-112
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Lina Saladuonienė, Direktorė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-04-29 15:35:37 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-XL
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-04-29 15:36:00 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugos teikėją	RCSC IssuingCA,VI Registru centras - i.k. 124110246,RCSC,LT
Sertifikato galiojimo laikas	2020-08-10 09:02:30–2023-08-10 09:02:30
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	dvs.lazdijai.lt/ doclogix, Registratorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-04-29 15:35:59 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-EPES
Laiko žymoje nurodytas laikas	-
Informacija apie sertifikavimo paslaugos teikėją	RCSC IssuingCA,VI Registru centras - i.k. 124110246,RCSC,LT
Sertifikato galiojimo laikas	2022-01-13 13:32:10–2025-01-12 13:32:10
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	-
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	DocLogix v12.8.7.0
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2023-02-03 11:48:32)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2023-02-03 11:48:32 atspausdino Ingrida Petruškevičienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-