

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.
3. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai, nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, bendradarbiavimo principais.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4. Centrai teikiami prašymai, skundai bei pasiūlymai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba, pasirašyti, nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas ar būdas koku pageidautų gauti atsakymą, telefono numeris (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai, pasiūlymai ar skundai grąžinami pareiškėjui, prašant patikslinti prašymo, pasiūlymo ar skundo turinį.
5. Pateikiant skundą raštu, turi būti aiškiai, detalčiai aprašyta situacija, dėl kurios pateikiamas skundas bei nurodomi pareiškėjo reikalavimai ar siūlymai.
6. Pateikiant siūlymą, turi būti aprašyta, kaip siūlymo įgyvendinimas, pareiškėjo nuomone, prisidėtų prie Centro veiklos gerinimo.
7. Jeigu prašymas, skundas ar pasiūlymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, gali būti priimtas sprendimas tokio prašymo ar skundo nenagrinėti. Jis registruojamas, tačiau nenagrinėjamas. Apie tai pareiškėjas paštu ar jo pasirinktu informavimo būdu argumentuotai informuojamas per 3 darbo dienas.
8. Asmens pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo/skundo išdėstymas turi būti derinamas iš anksto.

9. Prašymas, pasiūlymas ar skundas atsiųstas Centrai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas el.paštu ar kitomis priemonėmis patvirtinančiomis pareiškėjo tapatybę.
10. Skundas turi būti paduotas ne vėliau kaip per pusę metų nuo paslaugos gavėjo sužinojimo apie pažeistą teisę, bet ne vėliau kaip per vienerius metus nuo teisių pažeidimo dienos.
11. Informacija apie trečiuosius asmenis pareiškėjams teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka.
12. Centras nagrinėja tik su jo veikla susijusius prašymus, pasiūlymus ir skundus.

III. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

13. Prašymus, pasiūlymus ir skundus raštu galima pateikti atvykus į Centrą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu, adresu P. Plechavičiaus g. 21, Kaune, arba elektroninėmis priemonėmis adresu pranesejuapsauga@pastoge.lt.
14. Žodžiu, pateikiant informaciją socialiniam darbuotojui, vedėjui ar direktoriaus pavaduotojui.
15. Anonimiškai, įmetus savo prašymą, pasiūlymą ar skundą į „Pasiūlymų, ir skundų dėžutę“, I a. fojė, adresu P. Plechavičiaus g. 21, Kaune.
16. Centro lankytoji, negalinčiam savarankiškai raštu pateikti prašymo, pasiūlymo ar skundo, dokumentą surašo pareiškėjo pasirinktas darbuotojas.
17. Visi raštu pateikiami skundai adresuojami Centro direktoriui ir registruojami Gautų dokumentų registre (DVS Kontora).
18. Jei asmuo nori pateikti skundą dėl Centro direktoriaus veikimo ar neveikimo, jis turi kreiptis pagal skundo pobūdį į atitinkamas institucijas.
19. Anonimiškai gauti pasiūlymai ir skundai registruojami Gautų dokumentų registre (DVS Kontora).
20. 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. Įstaigos vadovas per DVS Kontorą paskiria už prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimą atsakingą darbuotoją ar darbuotojus.
23. Darbuotojas/komisija, kuriam nukreiptas pareiškėjo prašymas, pasiūlymas ar skundas per 3 dienas informuoja pareiškėją raštu ar el.paštu, apie gautą dokumentą, nurodo už prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimą atsakingą asmenį. Jeigu atsakingam darbuotojui iškyla poreikis

prašyme, pasiūlyme ar skunde nurodytą informaciją patikslinti, pareiškėjo prašoma informaciją patikslinti.

24. Atsakingas darbuotojas 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 skundu ir atsakymu į jį ir pasirašo 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 (ITEIKIMAS) ASMENIUI

28. Į prašymus, pasiūlymus ir skundus turi būti atsakyta į pareiškėjo klausimus įstaigos kompetencijos ribose, nurodyti atsakymus pagrindžiantys motyvai, teisės aktai bei apskundimo tvarka.
29. Parengtas ir įstaigos vadovo pasirašytas atsakymas yra registruojamas Siunčiamų dokumentų registre (DVS Kontora). Siunčiamas pareiškėjui jo pasirinktu būdu. Jeigu pareiškėjas nenurodė, koku 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 bei Komisijos skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

35. Ši Prašymų ir skundų priėmimo ir nagrinėjimo 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“
paslaugų gavėjų prašymų ir skundų
priėmimo ir nagrinėjimo tvarkos
priedas Nr. 1

(Vardas, Pavardė)

(Adresas, telefono numeris)

Vaikų gerovės centro „Pastogė“
Direktoriui

P R A Š Y M A S

(data)

Prašau

(Vardas, Pavardė, Parašas)

Vaiķu ģerov s centro „Pastog ”
Paslaugų gavėju pra ym  ir skund 
priėmimo ir nagrinėjimo tvarkos
priedas Nr. 2

(Vardas, Pavardė)

(Adresas, telefona numeris)

Vaiķu ģerov s centro „Pastog ”
Direktoriui

SKUNDAS

(data)

(Vardas, Pavardė, Parašas)