



**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO  
ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMO, NAGRINĖJIMO BEI  
ASMENŲ APTARNAVIMO ĮSTAIGOJE TVARKOS PATVIRTINIMO**

2018 m. gegužės 24 d. Nr. IV- 37  
Visaginas

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. Nr. 933 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ pakeitimo“ ir Visagino socialinių paslaugų centro nuostatų, patvirtintų Visagino savivaldybės tarybos 2013 m. rugpjūčio 29 d. sprendimu Nr. TS-106 (2017 m. rugpjūčio 24 d. sprendimo Nr. TS-148 redakcija), 20.3. punktu,

t v i r t i n u pridedamą Visagino socialinių paslaugų centro asmenų prašymų, skundų pateikimo, nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo įstaigoje tvarką.

Direktorė

Stanislava Ostouch

**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO  
ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMO, NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ  
APTARNAVIMO ĮSTAIGOJE TVARKA**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Ši tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų pateikimą, nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Visagino socialinių paslaugų centre (toliau – VSPC).

2. Aptarnaujant asmenis, šios tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

3.1. **Prašymų nagrinėjimas ir asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą – atvykusių į VSPC, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

3.2. **Informacija** – žinios, kuriomis disponuoja VSPC.

3.3. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į VSPC raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

3.4. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į VSPC darbuotoją, dirbantį pagal sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus bei skundus (toliau vadinama – darbuotojas), prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, pateikti informaciją ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie VSPC veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

3.5. **Privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

3.6. **Skundas** – kreipimasis nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

**II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

4. VSPC darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėmis, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybės institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

5. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo.

6. VSPC nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas,



pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi.

7. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

8. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu ir sudaryti taip, kad skundą ar prašymą gavusi VSPC galėtų nustatyti prašymą ar skundą sudariusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami.

9. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo), arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, VSPC vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

10. Nevalstybine kalba registruojami tik paštu gauti prašymai ir skundai. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

11. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama informacija apie kitus asmenis.

12. Asmenų aptarnavimo laikas VSPC nustatytas taip:

- ✓ pirmadienis–ketvirtadienis – nuo 8.00 val. iki 17.00 val.;
- ✓ penktadienis nuo 8.00 val. iki 15.45 val.;
- ✓ pietų pertrauka darbo dienomis nuo 12.00 val. iki 12.45 val.;
- ✓ išėiginėmis ir švenčių dienomis asmenys nepriimami.

### **III. ASMENŲ, ATVYKUSIŲ Į VSPC, APTARNAVIMAS**

13. Atvykę į VSPC asmenys aptarnaujami administracijoje (Taikos pr. 13, 31110 Visaginas), I aukštas 1 kab.

14. Atvykę asmenys prašymus ir skundus gali teikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens bei VSPC interesų, arba telefonu.

15. Asmenų aptarnavimo klausimas, jų pageidavimu, gali būti derinamas iš anksto telefonu (8 386) 70 053.

### **IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

16. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar elektroniniu paštu, turi būti užregistruoti. Juos registruoja Raštinės administratorius (Taikos pr. 13, 31110 Visaginas), I aukštas 1 kab. Žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos gauna darbuotojas, neregistruojami.

17. Asmeniui įteikiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtintas dokumentas (spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija), kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, prašymo ar skundo registracijos numeris.

18. Užregistruoti prašymai perduodami VSPC vadovui, kuris parašo rezoliuciją, kam pavedamas prašymo nagrinėjimas ir atsakymo paruošimas.

19. Jeigu pareiškėjas prašo informacijos, kuri yra kitoje įstaigoje, prašymas persiunčiamas kitai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo VSPC ir apie tai per 4 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo informuojamas pareiškėjas.



20. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu) persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. VSPC per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per institucijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodant gražinimo priežastis.

21. Prašymai ir skundai perduodami nagrinėti VSPC skyrių atsakingiems darbuotojams jų kompetencijos ribose pagal VSPC vadovo rezoliuciją.

## V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

22. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo VSPC.

23. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo VSPC, VSPC vadovas per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 3 darbo dienoms iki atsakymo termino pabaigos, VSPC išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

## VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

25. VSPC darbuotojų, atsiliepiančių telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai, valstybine kalba:

25.1. paaiškinti, ar VSPC kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

25.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

25.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu VSPC nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

25.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja VSPC ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

26. Aptarnaudamas asmenį telefonu, VSPC darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

26.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

26.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas VSPC pavadinimą;

26.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

26.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

26.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

26.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## VII. ATSAKOMYBĖ

27. Už tinkamą asmenų aptarnavimą atsako VSPC administracija ir skyrių atsakingi darbuotojai.

28. Netinkamas piliečių ir kitų asmenų aptarnavimas prilyginamas VSPC darbo tvarkos pažeidimui.

---