

PATVIRTINTA  
Mažeikių rajono šeimos ir vaiko  
gerovės centro direktoriaus 2022 m.  
kovo 2 d. įsakymu Nr. V-134

## **ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ BEI PASIŪLYMŲ TEIKIMO IR NAGRINĖJIMO MAŽEIKIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRE TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų, skundų bei pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja prašymų, skundų bei pasiūlymų dėl socialinių paslaugų teikimo Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centre (toliau – Centras), teikimo, nagrinėjimo ir atsakymų rengimo tvarką.
2. Nagrinėjant asmenų prašymus, skundus bei pasiūlymus Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai.
3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, nuostatomis. Apraše vartojamos sąvokos atitinka šiuose teisės aktuose vartojamas sąvokas.
4. Tvarkos apraše nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.
5. Teisė atstovauti asmeniui, kai šio Aprašo nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas, skundas ar pasiūlymas, turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.
6. Apraše nustatytais atvejais tvarkant asmenų duomenis, asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 bei Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis.

### **II SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ BEI PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS**

7. Asmenys prašymus, skundus bei pasiūlymus Centre gali būti pateikti:
  - 7.1. žodžiu tiesiogiai ar per atstovą atvykus į Centro administraciją, paskambinus bendruoju telefono ryšio numeriu 8 (443) 20 110, arba kreipiantis tiesiogiai į Centro darbuotoją, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti jam rūpimą klausimą;
  - 7.2. siunčiant registruotu paštu Centro adresu: Laisvės g. 83, 89227 Mažeikiai;
  - 7.3. siunčiant elektroniniu paštu Centro interneto svetainėje nurodytu elektroninio pašto adresu: info@mazeikiugloboscentras.lt arba kitomis elektroninių ryšių priemonėmis;
  - 7.4. įdėjus pasiūlymą į Centro pasiūlymų-pageidavimų dėžutę Centro administracijos įėjimo fojė ar bendruomeniniuose vaikų globos namuose.
8. Žodžiu teikiami prašymai priimami tik tais atvejais, kai į asmeniui rūpimus klausimus galima atsakyti iš karto arba juos galima išspręsti ne vėliau kaip artimiausią Centro darbo dieną,

- nepažeidžiant asmens, kuris kreipėsi, kitų asmenų ar Centro interesų. Žodžiu pateikti prašymai ir skundai gali būti neregistruojami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip.
9. Asmens prašymas ar skundas žodžiu turi būti pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi į Centrą, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, kartu su asmeniu turi dalyvauti žodinį prašymą ar skundą į valstybinę kalbą galintis išversti asmuo. Tokio asmens arba vertėjo pakvietimą inicijuoja žodinį prašymą Centru teikiantis asmuo, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.
9. Jeigu žodinį asmens prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Centro darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Prašymą ar skundą raštu pateikusiam asmeniui įteikiama spaudu (gavimo data, registracijos numeris) pažymėta jo prašymo ar skundo kopija.
10. Prieš asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris bus fiksuojamas garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, tokį prašymą ar skundą priimančias Centro darbuotojas turi įspėti asmenį apie prašymo ar skundo turinio fiksavimą minėtomis priemonėmis ir pateikti jam Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnyje nurodytą informaciją. Asmeniui sutikus, pradedamas fiksuoti pateikiamo prašymo ar skundo garsas ir vaizdas. Asmens sutikimas gali būti pateiktas raštu arba užfiksuojamas garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis įrašant žodinį asmens pareiškimą, kuriuo jis patvirtina, kad sutinka su savo duomenų naudojimu.
11. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo teikimu ir Centro direktoriaus sprendimu apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamo pobūdžio teisės pažeidimus.
12. Centro pasiūlymų–pageidavimų dėžutę dienos pradžioje patikrina Centro administratorė–personalo specialistė. Bendruomeniniuose vaikų globos namuose esančią pasiūlymų–pageidavimų dėžutę darbo dienos pradžioje patikrina socialinio darbo organizatorė. Atsakingi darbuotojai gautus pasiūlymus ir pageidavimus perduoda susipažinti Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui.
13. Prašyme ar skunde turi būti nurodoma:
- 15.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus šio Aprašo 7 punkte nurodytą atvejį;
  - 15.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu prašymas ar skundas pateikiamas juridinio asmens vardu;
  - 15.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono ryšio numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.
16. Prašymas ir skundas raštu turi būti:
- 16.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Aprašo 16.1. 16.3, 17.1. 17.3 ir 17.5 papunkčių nuostatos;
  - 16.2. parašytas įskaitoma;
  - 16.3. konkretus ir suprantamas;
  - 16.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;
  - 16.5. pasirašytas prašymą ar skundą pateikusio asmens arba jo atstovo.
18. Siunčiant prašymus ar skundus naudojantis elektroninių ryšių priemonėmis, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamento (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB nustatytus reikalavimus, arba suformuoti tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą

teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, kaip to reikalauja Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatymas.

19. Gauti asmenų prašymai, skundai ir pasiūlymai ne vėliau kaip artimiausią po skundo, prašymo ar pasiūlymo gavimo darbo dieną registruojami Centro Skundų, pasiūlymų ir prašymų registre V3. Už savalaikį jų įregistravimą yra atsakinga Centro administratorė-personalo specialistė.

20. Asmenų skundai, prašymai ir pasiūlymai saugomi 1 metus nuo jų įregistravimo dienos.

### **III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

21. Užregistruotų prašymų, skundų bei pasiūlymų perdavimą pagal kompetenciją darbuotojams organizuoja Centro administratorė-personalo specialistė.

22. Prašymas ar skundas, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo užregistravimo Centre dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas, Centro direktorius šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Apie pratęstą prašymo ar skundo nagrinėjimo asmuo nedelsiant informuojamas raštu, kartu nurodant pratęsimo priežastis.

23. Asmenų pasiūlymai, kuriuose išdėstyta asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerinimus ar trūkumus, registruojami Skundų, pasiūlymų ir prašymų registracijos žurnale, tačiau į juos nėra atsakoma, jei susipažindinęs su jų turiniu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

24. Gautas prašymas ar skundas Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekamas nenagrinėtas ir per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo Centre dienos yra grąžinamas jį pateikusiam asmeniui, jeigu:

24.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

24.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

24.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo Centro direktoriaus įgaliotas asmuo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs, ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą;

24.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

24.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip vienas mėnuo;

24.6. prašymas ar skundas Centrai pateiktas ne pagal kompetenciją.

25. Jei priimant ar jau priėmus asmens prašymą ar skundą paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavęs Centras ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją.

26. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Centras per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Centre dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio Centro darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridėdamų dokumentų kopijas teisės saugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisės saugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas Centro direktoriaus jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Centras ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo

priėmimo dienos praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui, naudodamas asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją.

27. Jeigu Centras pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui.

#### **IV SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS**

28. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde yra nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakymas pateikiamas asmens nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (Centre), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Centro darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir atsakoma asmeniu jo pageidaujamu būdu.

29. Atsakymas į prašymą ar skundą, naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Aprašo 8 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Centro darbo dieną – šiais atvejais Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Centro darbuotojui suteikto elektroninio pašto.

30. Į prašymą Centras atsako atsižvelgdamas į jo turinį:

30.1. į prašymą suteikti socialinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš Socialinių paslaugų įstatymo 6 straipsnyje nurodytų socialinių paslaugų (ar prašomas kelias socialines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tai padaryti;

30.2. į prašymą priimti sprendimą, asmeniui, pateikusiam prašymą, ar asmeniui, dėl kurio galimai pažeistų teisių ir teisėtų interesų yra pradėta pažeidimo tyrimo procedūra, taip pat asmenims, kuriems sprendimas turi tiesioginį poveikį, atsakoma ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos, raštu pranešant apie priimtą sprendimą ir pateikiant to sprendimo kopiją, o kai reikia apsaugoti atitinkamų kategorijų duomenis, – nuasmenintą priimto sprendimo nuorašą;

30.3. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Centrai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tai padaryti.

30.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 31.1–31.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

31. Atsakyme į prašymą, skundą ar sprendimą, kurį atsisakoma tenkinti, turi būti nurodyta apskundimo tvarka, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

#### **VI. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

32. Visi Centro darbuotojai, kurie tvarkydami asmens duomenis Centre ir (arba) eidami savo pareigas, sužino prašymą, skundą ar pasiūlymą pateikusio asmens duomenis arba turi bet kokio pobūdžio prieigą prie asmens duomenų, privalo laikytis Apraše nustatytų taisyklių ir užtikrinti Reglamento (ES) 2016/679 ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi.

33. Dokumentai, informacija, susijusi su prašymų, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimu rengiami ir saugomi byloje vienerius metus, vadovaujantis Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo 13 straipsnio 1 dalimi ir Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle, patvirtinta Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl bendrųjų dokumentų

- saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo“ patvirtintu Centro dokumentacijos planu.
34. Su prašymų, skundų bei pasiūlymų pateikimo tvarka ir būdais socialinių paslaugų gavėjus supažindina pagal kompetenciją Centro darbuotojai.
  35. Informacija apie skundų, prašymų bei pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką yra skelbiama Centro internetinėje svetainėje [www.mazeikiugloboscentras.lt](http://www.mazeikiugloboscentras.lt)
-