



**JONAVOS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO JONAVOS
RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2018 m. gruodžio 31 d. Nr. VI-49
Jonava

Siekdama gerinti Jonavos rajono socialinių paslaugų centro asmenų aptarnavimo kokybę,

t v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Jonavos rajono savivaldybės socialinių paslaugų centre taisykles (pridedama).

Direktorė

Valentina Demidenko

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO JONAVOS RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Jonavos rajono savivaldybės Socialinių paslaugų centre taisyklės (toliau — Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Jonavos rajono savivaldybės Socialinių paslaugų centre (toliau — Centre).
2. Taisyklėse vartojamos savokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).
3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu.
5. Skundai gali būti pateikiami Centro direktoriaus įgaliotam asmeniui ar komisijai.
6. Jeigu prašymą teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau — teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį administracijai administracijos sprendimu apie prašymą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.
7. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra Centro darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva.
8. Prašymas ir skundas raštu turi būti:
 - 8.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;
 - 8.2. parašytas įskaitomai;
 - 8.3. asmens pasirašytas.

9. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.
10. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat, atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.
11. Prašymas raštu, atsiųstas Centrai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.
12. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Centrai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centro elektroninio pašto adresu, nurodytu Centro interneto svetainės pradžios tinklalapyje.
13. Jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, Centro darbuotojas, jam Centro suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi persiųsti jį oficialiu Centro elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti pats prašymą gavęs asmuo.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

14. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami Centro gaunamų dokumentų registre
15. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.
16. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Centre dienos, Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 25 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Centras išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.
17. Prašymo, adresuoto Centrai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Centras. Prašymą gavęs Centras, nustatęs, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Prašymo nagrinėjimą organizuojantis Centras, gavęs iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

18. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.
19. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Centras persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Centras raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.
20. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 10.1 papunktyje, gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

21. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme.
22. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 16 punkte nustatytu atveju Centre neregistruotus prašymus.
23. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.
24. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:
 - 24.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą — išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, — atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsakymo tai padaryti priežastys;
 - 24.2. į prašymą pateikti Centro turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsakymo tai padaryti priežastys;
 - 24.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą — atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsakymo tai padaryti priežastys;
 - 24.4. į kitus prašymus — atsakoma laisva forma arba nurodomos atsakymo tai padaryti priežastys.
25. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

26. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priešastys, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adres (-us). Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V. ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

27. Asmenis aptarnauti Centre vieno langelio asmenų aptarnavimo funkcijas atlieka centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu paskirti centro darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą.
28. Centro darbuotojai atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:
- 28.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Centras gali gauti iš savo padalinių ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Centras negali gauti pats arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;
- 28.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, esant poreikiui, ir perduoda juos Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;
- 28.3. perduoda juos nagrinėti paskirtam Centro darbuotojui. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Centro kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopija;
- 28.4. įteikia ar išsiuncia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;
- 28.5. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Centro kompetenciją;

VI. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

29. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:
- 29.1. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Centrą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą;
- 29.2. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą institucijos atsakymą.