



ELEKTRĖNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL ELEKTRĖNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO

2025 m. rugsėjo d. Nr. 02.V-

Elektrėnai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (aktualia redakcija):

1. T v i r t i n u Elektrėnų socialinių paslaugų centro asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

2.1. Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2018 m. liepos 13 d. įsakymą Nr. 02.V-84 „Dėl asmenų, institucijų skundų ir prašymų nagrinėjimo Elektrėnų socialinių paslaugų centro Globos centre tvarkos aprašo patvirtinimo“.

2.2. Elektrėnų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2019 m. lapkričio 19 d. įsakymą Nr. 02.V-266 „Dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Elektrėnų socialinių paslaugų centro Pagalbos namuose tarnyboje tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

3. P a v e d u personalo specialistei Viktorijai Ašmenei supažindinti su šiuo įsakymu patvirtintu tvarkos aprašu Elektrėnų socialinių paslaugų centro darbuotojus.

Direktorė

Dalytė Kuttyrevienė

ELEKTRĖNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Elektrėnų socialinių paslaugų centro asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų ir skundų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą Elektrėnų socialinių paslaugų centre (toliau – Centras).

2. Už informacijos teikimą asmenims telefonu, elektroninių ryšių priemonėmis, apsilankius Centre ar asmens namuose atsako Centro darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą (toliau – darbuotojai):

2.1. Centro darbuotojų pareigos, vardai ir pavardės, elektroninio pašto adresas, tarnybinių telefonų numeriai, kita reikalinga informacija skelbiama Centro interneto svetainėje, ant darbuotojų kabinetų durų;

2.2. Centro padalinių vadovai taip pat užtikrina, kad interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta Centro darbuotojų pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu, Centre specialioje dėžutėje „Pageidavimų ir pasiūlymų dėžutė“ ar elektroninių ryšių priemonėmis prašymą ar skundą pateikęs Centro paslaugų gavėjas, darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.

3.2. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus.

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

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

II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS

4. Prašymus, skundus galima pateikti:

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

4.2. atsiuntus paštu: Elektrėnų socialinių paslaugų centras, Draugystės g. 3-2, LT-26111 Elektrėnai;

4.3. „Pageidavimų ir pasiūlymų dėžutėje“, kuri yra Centre;

4.4. elektroniniu būdu Centro el. pašto adresu: info@soc.elektrenai.lt;

4.5. Centro internetinėje svetainėje <https://soc.elektrenai.lt/>;

4.6. per E. pristatymas informacinę sistemą (E. pristatymo dėžutės adresas 181631711);

5. Prašymus, skundus žodžiu galima pateikti:

5.1 tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą;

5.2. darbuotojui lankantis asmens namuose;

5.3. telefonu: +370 528 39 690.

6. Prašymai ar skundai gali būti pateikiami asmeniškai arba per atstovą. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

7. Visi Centre bet kuria forma raštu ar žodžiu gauti prašymai, skundai jų gavimo dieną atsakingo darbuotojo registruojami įstaigos dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“. Prašymo, skundo registravimo data yra laikoma prašymo, skundo pateikimo Centrai data.

8. Prašymai, skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

9. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša kompetentingoms institucijoms.

10. Prašymas, skundas raštu turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomai.

11. Prašyme, skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys susisiekti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme, 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.

12. Prašymas, skundas, atsiųstas Centrai elektroninėmis priemonėmis, turi būti suformuotas taip, kad galima būtų užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

13. Visi užregistruoti asmenų prašymai, skundai pateikiami Centro direktoriui, kuris per dvi darbo dienas įvertina skundo turinį ir nukreipia atsakingo padalinio vedėjui ar kitam atsakingam darbuotojui nagrinėti prašymą ar skundą, nustato sprendžiamus klausimus, nagrinėjimo terminus. Skundą nagrinėti gali būti sudaroma Komisija.

14. Nagrinėjantis asmuo prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro direktoriaus sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje ir Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo 11 straipsnyje nurodytos aplinkybės. Darbuotojas, gavęs interesų konfliktą keliantį pavedimą (užduotį) nagrinėti prašymą, turi raštu informuoti tiesioginį vadovą ir atlikti kitus Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo 11 straipsnyje numatytus veiksmus.

15. Jei gauti skundai, prašymai ir pasiūlymai iš kelių pareiškėjų dėl tų pačių reikalavimų, Centro direktorius turi teisę juos sujungti ir pavesti nagrinėti kaip vieną skundą ar prašymą.

16. Raštu pateikti pareiškėjų prašymai ir skundai turi būti išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo Centre dienos.

17. Atskirais atvejais, kai skundo, prašymo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde, prašyme nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 20 darbo dienų, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų ir apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.

18. Prašymai ar skundai Centro direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami, jeigu:

18.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo (pvz., nepasirašytas prašymas ar skundas);

18.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba, jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

18.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs Centras, arba kita kompetentinga institucija ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Centro priimtą sprendimą;

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

18.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip trys mėnesiai;

18.6. prašymas ar skundas pateiktas ne pagal kompetenciją.

19. Jeigu Centras pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai ir apie tai praneša skundą ar prašymą pateikusiam asmeniui. Jeigu nėra kitos institucijos, kuriai galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Centras ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

20. Centras, gavęs persiūtą asmens prašymą ar skundą iš kitos institucijos, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamas atsakymo kopiją prašymą ar skundą persiuntusiai institucijai.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KOMISIJOS DARBO ORGANIZAVIMAS

21. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja komisijos pirmininkas.

22. Apie Komisijos posėdžio laiką ir vietą komisijos pirmininkas praneša visiems komisijos nariams.

23. Posėdis yra teisėtas, jeigu jame dalyvauja ne mažiau kaip pusė Komisijos narių.

24. Paslaugų gavėjų prašymai, skundai nagrinėjami atliekant šiuos reikalavimus:

24.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikimo prašymo ar skundo turinį ir nustatant jo esmę;

24.2. esant poreikiui, išklausant pareiškėjo, jeigu jis dalyvauja posėdyje, argumentus;

24.3. vertinant ir analizuojant turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu prašymu, skundu.

25. Komisija nutarimus priima paprasta balsų dauguma, atviru balsavimu. Jeigu balsai pasiskirsto po lygiai, lemia komisijos pirmininko balsas.

26. Komisijos priimti sprendimai įforminami skundo tyrimo protokole, kuriame išdėstomos skundo faktinės aplinkybės, jo tyrimas ir eiga bei galutinė skundo tyrimo išvada.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į ASMENŲ PRAŠYMUS, SKUNDUS RENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

27. Išnagrinėję prašymą, skundą atsakingas už nagrinėjimą darbuotojas ar Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui kartu su atsakymo pareiškėjui projektu.

28. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti išvadas pateikusiam darbuotojui ar Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl skundo, prašymo, jei jie nesilaikė žemiau nurodytų prašymų, skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po išvadų pateikimo.

29. Skundą ar prašymą nagrinėjantis atsakingas darbuotojas ar Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu, Centro konfidencialumo tvarka, kokybės procedūromis bei principais, išdėstytais žemiau.

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

31. Atsakymas į prašymą, pasiūlymą ir skundą turi atitikti kokybės kriterijus:

31.1. atsakyta į visus asmens klausimus;

31.2. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;

31.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;

31.4. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus arba jį pavaduojančio darbuotojo.

32. Jeigu atsakymas į prašymą, skundą parengiamas raštu, ji turi būti dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Centre.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTRANAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

33. Centro darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Atsakingas darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

33.1. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

33.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

33.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras neįgaliotas nagrinėti jo prašymą ar skundą;

33.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Centras ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo nustatyta tvarka.

34. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Centro darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstą įtarimą, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens

neįmanoma tinkamai aptarnauti, Centro darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas ir prireikus nutraukia pokalbį.

35. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, Centro darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

35.1. prisistatyti asmeniui (nurodant Centro pavadinimą, savo padalinio pavadinimą, pareigas, vardą ir pavardę);

35.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

35.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

35.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

35.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, SKUNDUS APSKUNDIMAS

36. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į prašymą ar skundą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę tai apskųsti Elektrėnų savivaldybės merui, Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ar skundus, turi užtikrinti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi.

38. Išnagrinėti prašymai, skundai, su jais susijusi papildoma medžiaga ir atsakymai į juos saugomi Centre pagal patvirtintą dokumentacijos planą.

39. Informacija apie skundų, prašymų priėmimo ir nagrinėjimo tvarką skelbiama Centro interneto svetainėje: <https://soc.elektrenai.lt/>.

40. Centro darbuotojai su šiuo Tvarkos aprašu yra supažindinami pasirašytinai raštu bei elektroninėmis priemonėmis, paslaugų gavėjai supažindinami ir jiems paaiškinama priimtina forma.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Elektrėnų socialinių paslaugų centras
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL ELEKTRĖNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2025-09-02 Nr. 02.V-282
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	Dalytė Kuttyrevienė Direktorė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2025-09-02 10:46
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2020-10-14 14:47 - 2025-10-13 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20250822.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2025-09-02)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2025-09-02 nuorašą suformavo Ieva Chmeliauskienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-