

PATVIRTINTA

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto šeimos ir vaiko gerovės centro direktoriaus 2019 m. rugsėjo 18 d. įsakymu Nr. TV1-50

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO DARBUOTOJŲ IR PASLAUGŲ GAVĖJŲ PRAŠYMŲ, TARNYBINIŲ PRANEŠIMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS NAGRINĖJIMO TVARKA

I. SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto šeimos ir vaiko gerovės centro (toliau – Centras) darbuotojų ir paslaugų gavėjų prašymų, tarnybinių pranešimų, skundų tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų (toliau – Pareiškėjas) prašymų, tarnybinių pranešimų, skundų pateikimą ir nagrinėjimą Centre.
2. Centre nagrinėjami ir tie prašymų, tarnybinių pranešimų, skundų, kurie pagal kompetenciją perduoti kitų įstaigų, institucijų.
3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka sąvokas apibrėžtas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės.
4. Pareiškėjų prašymų, tarnybinių pranešimų, skundų pateikimo ir atsakymų į juos rengimo tvarkos laikymąsi užtikrina Centro direktorius.
5. Centro darbuotojai, nagrinėdami Pareiškėjų prašymus, tarnybinius pranešimus, skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, o teikdami asmenims informaciją – informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

II. SKYRIUS

BENDRIEJI REIKALAVIMAI

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti Pareiškėjų prašymus, tarnybinius pranešimus, skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo.
7. Pareiškėjas prašymą, tarnybinių pranešimą, skundą gali rašyti bet kuriame Centro struktūriniame padalinyje. Prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas tą pačią dieną skenuojamas ir persiunčiamas el. pašto adresu gerovescentras@gmail.com, atspausdinamas, perduodamas sekretoriui, kuri dokumentą užregistruoja bendrame registru žurnale. Per dvi darbo dienas prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo originalas iš struktūrinio padalinio atnešamas į Centro sekretoriatą.
8. Centro darbuotojas nusišalina pats arba yra nušalinamas Centro direktoriaus ar jį pavaduojančio darbuotojo įsakymu nuo prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo numatytais atvejais.
9. Centre nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai, tarnybiniai pranešimai, skundai, kurie:
 - 9.1. parašyti valstybine kalba, išskyrus atvejus, kai prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas Centre yra gaunamas paštu;
 - 9.2. parašyti įskaitomai;
 - 9.3. asmens pasirašyti, nurodžius vardą ir pavardę, gyvenamąją vietą (jei kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jei kreipiasi juridinis asmuo) ir ryšių priemonių duomenis (tel. nr. ir/ar el. pašto adresą) ryšiui palaikyti. Centro darbuotojai dokumente nurodo savo struktūrinį padalinį ir skyrių;
 - 9.4. pateiktas atstovavimą patvirtinantis dokumentas, kai prašymą, tarnybinių pranešimą, skundą pasirašo asmens atstovas.
10. Pareiškėjo prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui, tarnybiniam pranešimui, skundai raštu.

11. Elektroniniu būdu prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas pateikiamas taip, kad būtų galima:
 - 11.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;
 - 11.2. atidaryti ir apdoroti naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;
 - 11.3. atpažinti prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo turinį;
 - 11.4. identifikuoti elektroninį prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą pateikusį asmenį
12. Prašymai, tarnybiniai pranešimai, skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti yra registruojami, Centro direktoriaus ar jį pavaduojančio darbuotojo rezoliucija gali būti nenagrinėjami.
13. Kai Pareiškėjas nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos, arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant turi dalyvauti Centro pakviestas vertėjas, sugebantis versti Pareiškėjui suprantama kalba.
14. Kai Pareiškėjas atvykęs į Centrą, nesugeba pats užpildyti prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo formos, šį prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą padeda užpildyti Centro darbuotojas, į kurį kreipėsi Pareiškėjas.
15. Atvykę į Centrą Pareiškėjai prašymus, tarnybinius pranešimus, skundus gali pateikti tiek raštu, tiek ir žodžiu. Žodiniai prašymai, tarnybiniai pranešimai, skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant Pareiškėjo ir institucijos interesų.
16. Pareiškėjų aptarnavimo klausimai, jiems pageidaujant, gali būti derinami iš anksto telefonu ar raštu, el. priemonėmis. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, Centro darbuotojas, su kuriuo buvo derintas susitikimas, esant galimybei apie tai įspėja Pareiškėją, suderinamas kito susitikimo laikas.
17. Centro skundų knyga laikoma Centro sekretoriате.

III. SKYRIUS

PRAŠYMŲ, TARNYBINIŲ PRANEŠIMŲ, SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, PERDAVIMAS NAGRINĖTI, JŲ NAGRINĖJMAS

18. Prašymai, tarnybiniai pranešimai, skundai registruojami gaunamų dokumentų registracijos žurnale. Centro direktorius rezoliucijoje nurodo darbuotoją, kuris pagal kompetenciją turi išnagrinėti prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą ir pateikti Pareiškėjui atsakymą raštu.
19. Anoniminiai prašymai, tarnybiniai pranešimai, skundai (kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė arba nenurodytas adresas) registruojami registracijos žurnale bendra tvarka. Vietoje asmens pavardės pažymima, kad Pareiškėjas nežinomas, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip.
20. Paštu gautų prašymų, tarnybinių pranešimų, skundų vokai išsaugomi visais atvejais.
21. Vokai su užrašu „Asmeniškai“ perduodami adresatui neatplėšti. Šiuo atveju registracijos žurnale užregistruojamas tik vokas, o pastabų skiltyje nurodoma - „Vokas su nuoroda „Asmeniškai““. vėliau prašymas, tarnybinis pranešimas ar skundas bus grąžintas Centro sekretoriui, šis prašymas, tarnybinis pranešimas ar skundas registruojamas nustatyta tvarka, suteikiant jam tą patį numerį, kuriuo buvo užregistruotas vokas, ir perduodamas rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams nagrinėti.
22. Jeigu Centras nėra įgaliotas spręsti prašyme, tarnybiniame pranešime, skunde išdėstyto klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre datos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą, jis per 5 darbo dienas nuo gavimo Centre datos grąžinamas asmeniui (klientui), nurodant grąžinimo priežastis. Prašymai, tarnybiniai pranešimai, skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti šioms institucijoms tik gavus raštišką Pareiškėjo sutikimą. Už persiuntimą atsako Centro sekretorė. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens (kliento) sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jei per 10 darbo dienų iš Pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas grąžinamas Pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

23. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą Centro darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami. Šiuos prašymus, tarnybinius pranešimus, skundus nagrinėja Centro administracija arba jos sudaryta komisija.
24. Centras turi teisę atsisakyti nagrinėti prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą jei:
 - 24.1. prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas tiesiogiai nesusijęs su Centro veikla;
 - 24.2. teismas ar Centras jau yra priėmęs sprendimą tuo pačiu klausimu ir Pareiškėjas nepateikia naujų duomenų;
 - 24.3. nuo prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo nurodytų pažeidimų padarymo iki prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo pateikimo yra praėję daugiau kaip 1 metai;
 - 24.4. pateiktas prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas yra neįskaitomas ar nesuprantamai išdėstytas;
 - 24.5. nenurodytas Pareiškėjo vardas ir pavardė, atgalinis adresas (jeigu Pareiškėjas – fizinis asmuo), pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu Pareiškėjas – juridinis asmuo) arba Pareiškėjo nepasirašytas.
25. Atsisakant nagrinėti prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą, Pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas nebus nagrinėjamas, nurodant atsisakymo nagrinėti priežastis, tik tuo atveju, jei bus tinkamai nurodytas atsakymo pateikimo adresas.
26. Į Pareiškėjo prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą atsakoma tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas, išskyrus atvejus, kai Pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą kitu būdu.
27. Pareiškėjas bet kuriuo metu iki sprendimo priėmimo turi teisę atsiimti pateiktą prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą.
28. Parengtas atsakymas į prašymą, tarnybinį pranešimą, skundą užregistruojamas ir išsiunčiamas Pareiškėjui.
29. Asmuo, nesutinkantis su dėl jo prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo priimtu sprendimu, taip pat jeigu per nustatytą prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nebuvo priimtas, turi teisę kreiptis į kompetentingas institucijas LR įstatymų nustatyta tvarka.
30. Prašymas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Centre datos, išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip.
31. Jei prašymo, tarnybinio pranešimo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo asmeniui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo Centre gavimo datos, Centras gavęs prašymą, tarnybinį pranešimą ar skundą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu, nurodydamas prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio Centro darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, tarnybinio telefono numerį.
32. Šalių susitarimu terminas gali būti pratęstas. Nesutarimo atveju ginčas sprendžiamas Centro ginčų komisijoje. Ginčo nagrinėjimą inicijuoja suinteresuota šalis.
33. Prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo, adresuoto Centrai ir kitoms valstybės ar savivaldybių institucijoms ir įstaigoms ir priklausančio kelių institucijų ar įstaigų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme, tarnybiniame pranešime, skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas.
34. Prašymai, tarnybiniai pranešimai, skundai, persiųsti Centrai valstybės politikų, Respublikos Prezidento ar Vyriausybės kanceliarijos, Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos, miesto politikų, savivaldybės administracijos direktoriaus ar skyrių, departamentų, Mero, turi būti išnagrinėti per 30 kalendorinių dienų, o Lietuvos Respublikos Seimo - per 20 kalendorinių dienų nuo jų gavimo datos. Aukščiau minėti valstybės tarnautojai ar minėtos įstaigos informuojami apie prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo nagrinėjimo eigą jų nustatytu terminu.
35. Kartotiniai prašymai, tarnybiniai pranešimai, skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Centro sprendimas dėl ankstesnio prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo, tarnybinio pranešimo,

skundo gavimo datos Pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas nenagrinėjamas. Nurodomos nenagrinėjimo priežastys ir apskundimo tvarka.

36. Prašymas, tarnybinis pranešimas, skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškelto klausimų priimamas sprendimas ir Pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

IV. SKYRIUS

ŽODINIŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

22. Žodiniai skundai priimami tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Centro interesų arba kai pareiškėjas nėra pajėgus išdėstyti skundo raštu.
23. Už žodinio skundo nagrinėjimą atsakingas Centro direktorius arba jo paskirti darbuotojai.
24. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio prašymo nagrinėjimo rezultatais, savo prašymą įformina raštu ir jis nagrinėjamas pagal rašytinio prašymo nagrinėjimo tvarką.

V. SKYRIUS

SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ, TARNYBINIŲ PRANEŠIMŲ, SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

37. Išnagrinėjęs prašymą, tarnybinių pranešimą, skundą, Centro darbuotojas, atsakingas už prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo Pareiškėjui projektą ir pateikia jį pasirašyti Centro direktoriui. Pasirašytas atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale, atsakymo originalas išsiunčiamas asmeniui, o kopija su prašymu, tarnybiniu prašymu, tarnybinių pranešimų, skundų ir nagrinėjimo dokumentai įdedami į Pareiškėjo bylą.
38. Pranešime/sprendime apie nepatenkintą prašymą, tarnybinių pranešimą, skundą turi būti nurodyti atsisakymo nagrinėti motyvai, pagrįsti Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatomis, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti šis sprendimas apskūstas.

VI. SKYRIUS

SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ, TARNYBINIŲ PRANEŠIMŲ, SKUNDŲ APSKUNDIMAS

39. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu dėl jo prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo sprendimu, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Centro administracijai, kuri turi jį nagrinėti, laikydamosi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įsakyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą.
40. Jeigu per nustatytą prašymo, tarnybinio pranešimo, skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimtas, Pareiškėjas turi teisę tai apskūsti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

VII. SKYRIUS

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

25. 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, draudimo varžyti kitų asmenų teises ar laisves sveikatos priežiūroje ar kenkti kitų asmenų, visuomenės ar valstybės interesams.
26. Viešumo principas – skundai nagrinėjami viešai, išskyrus atvejus, kai reikia apsaugoti žmogaus asmens sveikatos (medicininę) paslaptį, privataus gyvenimo slaptumą.
27. Operatyvumo principas – draudžiama vilkinti skundų nagrinėjimą.
28. Bendradarbiavimo principas – Centras bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis, siekdama kad skundai būtų tinkamai išnagrinėti.
29. Konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei Komisijos skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.

VIII. SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

41. Centro darbuotojai, pažeidę Tvarkos aprašo nuostatas, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
-

(fizinio asmens vardas ir pavardė)

(adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas)

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto
šeimoms ir vaiko gerovės centro
Direktoriui

PRAŠYMAS
SUTEIKTI INFORMACIJĄ/GAUTI DOKUMENTO(-TŲ) KOPIJĄ (-JAS)

20____m. _____ d.

Prašau Jūsų suteikti informaciją/išduoti dokumento (-tų) kopiją (-jas)_____

(nurodyti pageidaujamą gauti informaciją ar dokumento(-tų) kopiją (-jas))

Informacijos panaudojimo tikslas - _____
(trumpas pageidaujamos gauti informacijos ar dokumento panaudojimo tikslo aprašymas)

Pareiškėjas _____
(parašas) _____ (vardas ir pavardė)

(fizinio asmens vardas ir pavardė)

(adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas)

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto
šeimoms ir vaiko gerovės centro
Direktoriui

SKUNDAS

20 ____ m. _____ d.

Skundžiamas asmuo _____
(asmens vardas ir pavardė)

(asmens darbovietės pavadinimas,)

Skundimo dalykas: _____
(nurodyti dėl ko skundžiamasi)

Patvirtinu, kad visa mano pateikta informacija yra tiksli ir teisinga*

Pareiškėjas _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

*Už žinomai melagingų duomenų pateikimą Lietuvos Respublikos administracijų teisės pažeidimų kodekso 214¹ 17 straipsnyje numatyta administracinė atsakomybė