

**ŠILALĖS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMŲ
ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ
APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I. SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų, pranešimų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Šilalės rajono socialinių paslaugų namuose (toliau – Socialinių paslaugų namai).

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

3. Tvarkos apraše naudojami terminai:

3.1. **Prašymas** – tai asmens kreipimasis, prašant priimti sprendimą, susijusį su Socialinių paslaugų namų vykdoma veikla ir teikiamomis paslaugomis, ar nustatyta tvarka pateikti Socialinių paslaugų namams turimą informaciją apie asmenį ar sprendimo priėmimo išaiškinimą.

3.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Socialinių paslaugų namus, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

3.3. **Žodiniai skundai** – gali būti išdėstomi pareiškėjui tiesiogiai kreipiantis į Socialinių paslaugų namų direktorių, direktoriaus pavaduotojus.

3.3.1. Žodiniai skundai sprendžiami tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipėsi, kitų asmenų ar įstaigos interesų. Prireikus sudaromos galimybės išdėstyti skundą raštu.

3.4. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į Socialinių paslaugų namus, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai yra nagrinėjami pagal Socialinių paslaugų namų kompetenciją. Jeigu Socialinių paslaugų namai nekompetentingi spręsti prašyme, skunde, pranešime išdėstytų klausimų, jie ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo dienos išsiunčiamas kompetentingai institucijai, o jį pateikęs asmuo apie tai informuojamas raštu, paaiškinant persiuntimo priežastis.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus, pranešimus ir aptarnaudami asmenis Socialinių paslaugų namų darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo

ir protingumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Jeigu asmens prašymas, skundas, pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, o Socialinių paslaugų namai yra pirmasis adresatas, nagrinėjimą organizuoja Socialinių paslaugų namai.

7. Jeigu asmens prašymas, skundas, pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms, tačiau Socialinių paslaugų namai nėra pirmasis adresatas, Socialinių paslaugų namai privalo pirmam adresatui pateikti pasiūlymus dėl prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo.

8. Prašymai, skundai, pranešimai su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Socialinių paslaugų namus tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai kartotinis prašymas, skundas, pranešimas nenagrinėjamas, Socialinių paslaugų namai per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo, skundo, pranešimo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

II. SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

9. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Socialinių paslaugų namus), raštu (tiesiogiai asmeniui pristačius Socialinių paslaugų namams, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Socialinių paslaugų namų elektroninio pašto adresu.

10. Priimami tik tie žodiniai prašymai, skundai, pranešimai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Socialinių paslaugų namų interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą pranešimą raštu.

11. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Socialinių paslaugų namus turi dalyvauti asmuo, gebantis padėti išversti prašymą, skundą, pranešimą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Socialinių paslaugų namus, savo iniciatyva.

12. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai turi būti:

12.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu);

12.2. parašyti įskaitomai;

12.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

13. Kai asmens prašymą, skundą, pranešimą Socialinių paslaugų namams paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, skundą, pranešimą atitinkantį 12 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Socialinių paslaugų namus kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde, pranešime turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

14. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai neatitinkantys 12 punkto reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie prašymo, skundo, pranešimo tvarką.

15. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtintą asmens tapatybę.

16. Asmens prašymas, skundas, pranešimas pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

III. SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

17. Raštu pateikiami prašymai, skundai ir pranešimai priimami ir užregistruojami jų gavimo dieną Gyventojų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo dokumentų registre Socialinių paslaugų namų raštinėje ir parduodami Socialinių paslaugų namų direktoriui.

18. Socialinių paslaugų namų direktorius rašytiniu pavedimu (įsakymu, potvarkiu, rezoliucija) per 3 darbo dienas nuo užregistruoto prašymo, skundo ar pranešimo gavimo dienos, išskyrus asmenų prašymus, skundus ar pranešimus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Socialinių paslaugų namų interesų, galima atsakyti tuoj pat:

18.1. skiria prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją ir pareigybes (toliau – Vykdytojams).

18.2. nagrinėjantis asmens prašymą, skundą ar pranešimą darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Socialinių paslaugų namų direktoriaus sprendimu, atsiradus viešųjų ir privačių interesų konfliktams ir jo priežastims.

19. 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. Socialinių paslaugų namai per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydami per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis.

20. Jeigu užregistravus asmens prašymą, skundą ar pranešimą nustatoma, kad jie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jų turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Socialinių paslaugų namai negali tokio prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėti, prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas Socialinių paslaugų namų direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo nutraukimą Socialinių paslaugų namai nedelsdami praneša asmeniui.

21. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Socialinių paslaugų namai tokios informacijos ir dokumentų patys gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Socialinių paslaugų namuose dienos jie kreipiasi į asmenį raštu, prašydami pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Socialinių paslaugų namų nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Socialinių paslaugų namų nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Socialinių paslaugų namai pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

22. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

23. Jeigu prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo, Socialinių paslaugų namų direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki 22 punkte nustatyto termino pabaigos, Socialinių paslaugų namai išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nurodydami prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

IV. SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ, SKUNDĄ, PRANEŠIMĄ PARENGIMAS

24. Į asmenų prašymus, skundus, pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

25. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas liekas Socialinių paslaugų namuose.

26. Atsakyme, kuriame nurodomas atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Socialinių paslaugų namų 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 adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti paduotas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

27. Asmuo, nesutinkantis su Socialinių paslaugų namų atsakymu į jo prašymą, skundą ar pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą LR viešojo administravimo įstatymo trečio skirsnio nustatyta tvarka.

V. SKYRIUS

SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ APSKUNDIMAS

28. Asmuo, nesutinkantis su Socialinių paslaugų namų atsakymu į jo prašymą, skundą ar pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę tai apskusti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

29. Asmuo (klientas), nesutinkantis su priimtu dėl jo prašymo sprendimu, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Socialinių paslaugų namų vadovybei, kuri turi jį nagrinėti, laikydamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Šilalės rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriui, administracijos direktoriui ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

30. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, asmuo turi teisę tai apskusti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui LR administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VI. SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

31. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Socialinių paslaugų namų darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

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

31.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakant Šilalės rajono socialinių paslaugų namų pavadinimą ir savo vardą, pavardę, mandagiai pasisveikinti;

31.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

31.4. paaiškinti, ar Socialinių paslaugų namai kompetentingi nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu; nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Socialinių paslaugų namai nekompetentingi nagrinėti jo prašymo;

31.5. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

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

31.7. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Socialinių paslaugų namai ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka;

31.8. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;

31.9. tuo atveju, jei skambinantis asmuo šaukia, grasina, keikiasi, Socialinių paslaugų namų darbuotojas turi įspėti asmenį dėl jo netinkamo bendravimo, o jei asmuo nereaguoja į įspėjimą, darbuotojas informuoja asmenį: „Aš neprivalau šito klausytis“, atsisveikina ir padeda ragelį.

VII. SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į SOCIALINIŲ PASLAUGŲ NAMUS

32. Asmenys aptarnaujami Socialinių paslaugų namų darbo laiku, kuris skelbiamas interneto svetainėje www.silallesspn.lt

33. Palikdamas darbo vietą, jeigu tame pačiame kabinete nėra kito darbuotojo, galinčio aptarnauti (informuoti) asmenis, darbuotojas turi palikti informacinį pranešimą ant kabineto durų, informuodamas apie savo grįžimo laiką, arba nurodydamas, kur galima kreiptis, jam nesant.

34. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo laikytis šių taisyklių:

34.1. atidžiai išklausyti, prireikus, paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

34.2. atsakyti į asmens pateikiamus klausimus, jeigu iš karto negali – tiksliai nurodyti atsakymo pateikimo būdą ir laiką;

34.3. informuoti, kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti, kad asmens prašymas (klausimas) būtų išnagrinėtas;

34.4. kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių (valstybinės kalbos nemokėjimo, negalios ar pan.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, aptarnaujantis darbuotojas turi jam padėti;

34.5. jeigu darbuotojas nėra kompetentingas nagrinėti asmens prašymą, jis privalo jam paaiškinti, koks specialistas ar kita institucija yra kompetentinga spręsti jo prašymą.

VIII. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

35. Asmenys turi teisę pareikšti savo nuomonę, pastabas ir pasiūlymus apie Socialinių paslaugų namų darbo organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų aptarnavimą ir elgesį bei kitais vykdomos veiklos klausimais, palikdami atsiliepimus Socialinių paslaugų namų darbuotojui, į kurį kreipėsi arba siųsdami juos elektroniniu paštu. Tokio pobūdžio asmenų atsiliepimams nekeliami 12 punkto reikalavimai, į juos Socialinių paslaugų namai neprivalo atsakyti.

36. Į Socialinių paslaugų namus besikreipiantys asmenys privalo:

36.1. Socialinių paslaugų namų patalpose laikytis viešosios tvarkos;

36.2. laikytis aptarnavimo eilės;

36.3. neprekiuoti;

36.4. saugoti savo asmeninius daiktus;

36.5. negadinti Socialinių paslaugų namų turto.

37. Į Socialinių paslaugų namus besikreipiantys neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys gali būti neaptarnaujami. Tokį asmenį aptarnauti atsisakęs darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja tiesioginį vadovą.

38. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami pasirašytinai ir privalo laikytis joje nustatytų įsipareigojimų.

39. Tvarka yra skelbiama Socialinių paslaugų namų internetinėje svetainėje.