

ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarka) nustato Vilniaus rajono šeimos ir vaiko krizių centre (toliau - Įstaiga) gautų prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo tvarką. Ši Tvarka viešai skelbiama Įstaigos interneto svetainėje www.seimoskc.lt.
2. Vadovaujantis Tvarka nagrinėjami prašymai, pasiūlymai ir skundai, susiję su Įstaigos vykdoma veikla, Įstaigos darbuotojų veikla ar neveikimu.
3. Nagrinėjant prašymus, pasiūlymus ir skundus Įstaiga vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, operatyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo teisėmis, bendradarbiavimo principais, Lietuvos Respublikos įstatymais bei Įstaigos vidaus teisės aktais.
4. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Įstaigos direktorius.
5. Šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos:
 - 5.1. **Pareiškėjas**- asmuo, kuris kreipiasi į Įstaigą, prašydamas gauti informaciją, teikiantis pasiūlymą ar besiskundžiantis pažeistomis teisėmis ar teisėtais interesais.
 - 5.2. **Pareiškėjo atstovas**- asmuo, turintis teisę įstatymų nustatyta tvarka atstovauti pareiškėjui.
 - 5.3. **Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis į Įstaigos administraciją, pateiktas žodžiu ar raštu, įskaitant elektroninę formą.
 - 5.4. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Įstaigą, kuriame asmuo nurodo, kad jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.
 - 5.5. **Privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

6. Prašymai, pasiūlymai arba skundai gali būti pateikiami elektroniniu paštu info@seimoskc.lt, paštu arba tiesiogiai atvykus į Įstaigą. Įstaigos rekvizitai skelbiami interneto tinklapyje www.seimoskc.lt.
7. Prašymui, pasiūlymui arba skundui taikomi šie reikalavimai:
 - 7.1. prašymas, pasiūlymas arba skundas turi būti surašytas įskaitomai valstybine kalba;
 - 7.2. prašyme, pasiūlyme arba skunde turi būti nurodyti tapatybės duomenys - vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris, elektroninis paštas (jei asmuo jį turi) ryšiui palaikyti (kai prašymą arba skundą pateikia fizinis asmuo) arba įmonės pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas, telefonas, elektroninis paštas, kiti kontaktiniai duomenys (kai prašymą, pasiūlymą arba skundą pateikia juridinis asmuo);
 - 7.3. prašymas, pasiūlymas arba skundas turi būti su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra).
 - 7.4. prašymas, pasiūlymas arba skundas turi būti pasirašytas (jeigu prašymas arba skundas yra pateikiamas popierine forma). Jei prašymą, pasiūlymą arba skundą pateikia įgaliotas atstovas - prie prašymo arba skundo pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

7.5. Prašymas raštu, atsiųstas Įstaigai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

7.6. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Įstaigai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Įstaigos elektroninio pašto adresu, nurodytu Įstaigos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

III. PRAŠYMŲ, PASIŪLIMŲ ARBA SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

8. Gauti prašymai, pasiūlymai ar skundai registruojami - Asmenų skundų, pasiūlymų ir prašymų registracijos žurnale. Ant prašymo, pasiūlymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma dokumentų gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, pateikto dokumento su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas. Toliau prašymas perduodamas Įstaigos direktoriui, kuris užrašo rezoliuciją ir paskiria vykdytoją ar sudaro komisiją prašymui ar skundai nagrinėti.

9. Jeigu pareiškėjo prašomą informaciją gali suteikti kita įstaiga, prašymas yra persiunčiamas šiai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Įstaigoje dienos, ir apie tai per 3 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo informuojamas pareiškėjas. Jei pareiškėjas kreipiasi į Įstaigą žodžiu, iš karto yra informuojamas, kad pareiškėjas turėtų kreiptis į kitą įstaigą dėl pageidaujamos informacijos ir jam pateikiami tos įstaigos duomenys ryšiui palaikyti.

10. Iš kitos įstaigos į globos namus persiųstas prašymas pareiškėjui nagrinėjamas šio Aprašo 9 punkte nurodytais terminais.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

11. Pareiškėjo prašymas, pasiūlymas arba skundas išnagrinėjamas ir atsakymas į jį išsiunčiamas per 20 darbo dienų nuo prašymo, pasiūlymo arba skundo gavimo dienos, kitais atvejais - per 30 kalendorinių dienų. Priklausomai nuo konkrečios situacijos sudėtingumo bei tais atvejais, kai pateikti atsakymą į prašymą, pasiūlymą ar skundą reikia papildomos informacijos iš kitų subjektų, prašymo, pasiūlymo arba skundo nagrinėjimo trukmė gali būti pratęsta. Apie pratęsimą asmenys informuojami atskiru pranešimu raštu nepraleidus aukščiau nurodytų terminų.

12. Jei pateiktas prašymas, pasiūlymas arba skundas neatitinka reikalavimų, Įstaiga per 5 darbo dienas turi teisę paprašyti patikslinti prašymo, pasiūlymo arba skundo esmę arba pateikti papildomą informaciją (pvz., dokumentų kopijas, kitus reikiamus duomenis). Atsakymo į prašymą, pasiūlymą arba skundą pateikimo terminas sustabdomas iki bus aiškus prašymo, pasiūlymo arba skundo patikslinimas ir/ar pateikti papildomi duomenys, dokumentai.

13. Atsakymas į prašymą, pasiūlymą arba skundą pateikiamas lietuvių kalba.

14. Atsakymas paprastai pateikiamas ta forma, kuria gaunamas prašymas arba skundas (pvz., į elektroniniu paštu gautą prašymą arba skundą Įstaiga turi teisę atsakyti elektroniniu paštu), jeigu prašymą arba skundą pateikęs asmuo nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.

15. Įstaiga turi teisę prašymo, pasiūlymo ar skundo nenagrinėti, jei:

15.1. prašymas, pasiūlymas arba skundas surašytas neįskaitomai arba ne valstybine kalba;

15.2. Įstaiga neįgaliota ar nekompetentinga spręsti prašyme, pasiūlyme ar skunde keliamo klausimo (-ų);

15.3. tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių, nepateikdamas naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti priimtą sprendimą, kai jam jau buvo atsakyta;

15.4. prašymas, pasiūlymas arba skundas yra nepasirašytas (jeigu prašymas, pasiūlymas arba skundas yra pateikiamas popierine forma).

16. Jei prašymas, pasiūlymas arba skundas paliekamas nenagrinėtu, Įstaiga ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo, pasiūlymo arba skundo gavimo dienos apie tai raštu praneša asmeniui, paaiškindama atsisakymo nagrinėti prašymą arba skundą motyvus.

17. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus Įstaigos paslaugų gavėjus ar darbuotojus.
