PATVIRTINTA
Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro
direktoriaus 2026 m. isakymu Nr. VSPC- (1.3E)

VILNIAUS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro prašymų ir skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja prašymų ir skundų registravimo, nagrinėjimo ir atsakymo į juos, tvarką.

2. Tvarka skirta užtikrinti, kad prašymai ir skundai būtų registruojami, analizuojami, tiriamos priežastys, laiku pateikiamas atsakymas.

3. Paslaugų gavėjų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

II. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Vilniaus rajono socialinių paslaugų centrą (toliau- Centras), atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai ir skundai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

5. Prašymai ir skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami, jeigu Centro vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus ar skundus 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 ar skundą raštu arba, jeigu Centras sudaro galimybę priimti ir fiksuoti bei saugoti prašymo ar skundo turinį panaudodamas garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, žodžiu.

6. Teikdamas prašymą ar skundą, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą),

nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Prašymą ar skundą priimantis darbuotojas, privalo įspėti ir gauti asmens sutikimą, dėl prašymo turinio fiksavimo garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis ir saugojimo Centre. Asmeniui sutinkant, pradedamas garso ir vaizdo įrašymas, kurio metu asmuo privalo aiškiai išdėstyti prašymo ar skundo turinį. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones prašymo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

7. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus, t. y. asmuo elgiasi nenuosekliai, neprognozuojamai, vartoja necenzūrinius žodžius, demonstruoja nepagarbą ar agresiją, ar kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir Centro direktoriaus sprendimu apie prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

8. Prašymas ar skundas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra 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, jeigu Centras nenustato kitaip.

9. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

9.1. parašytas valstybine kalba;

9.2. parašytas įskaitomai;

9.3. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etikos ir geros moralės normų;

9.4. asmens ar jo atstovo pasirašytas. Kai teikiant prašymą ar skundą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija arba prašymas ar skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą ir užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

10. 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.

11. Centre nagrinėjami tik tokie anoniminiai prašymai ir skundai, kuriuose pranešama apie Centre teikiamų paslaugų veiklos trūkumus ir (ar) pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį. Tokie skundai registruojami ir teikiami vadovui susipažinti ir sprendimui dėl tolesnio anoniminio skundo nagrinėjimo priimti.

12. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens 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.

13. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centro elektroninio pašto adresu, nurodytu Centro interneto svetainės pradžios tinklalapyje info@vrspc.lt

III. ASMENŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS, NAGRINĖJIMAS, APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

14. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti registruojami Centro gautų dokumentų registre ir saugomi atitinkamoje Centro dokumentacijos plane nurodytoje byloje.

15. Prašymai ar skundai, išskyrus prašymus ar skundus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnyje nustatytų terminų.

16. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais kai dėl objektyvių priežasčių per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Centre dienos, prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas, Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

17. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Centras tokios informacijos ir dokumentų gauti negali, Centro įgaliotas asmuo per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Centro nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Centro nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

18. Prašymo ar skundo, adresuoto vienai įstaigai, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių įstaigų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą ar skundą gavusi įstaiga. Prašymą ar skundą gavusi įstaiga, nustačiusi, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami ir kitų įstaigų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo įstaigoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms įstaigoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas. Kitos įstaigos, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo jų įstaigoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą ar skundą persiuntusiai įstaigai. Prašymo ar skundo nagrinėjimą organizuojanti įstaiga, gavusi iš kitų įstaigų, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų įstaigų raštų kopijas.

19. Prašymą ar skundą, kuris yra adresuotas kelioms įstaigoms, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių įstaigų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi įstaiga pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą ar skundą nagrinėjančioms įstaigoms.

20. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 9, 10, 11 ir 12 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

21. Į prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą ar skundą Centro direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas ar skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde.

22. Atsakymas į prašymus ar skundus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Centro direktoriaus.

23. Atsakymas į prašymą ar skundą turi būti aiškus ir argumentuotas, turi būti nurodytos visos prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusios aplinkybės ir konkrečios teisės aktų nuostatos, kuriomis buvo vadovaujamasi vertinant prašymo ar skundo turinį. Atsakyme į skundą ar prašymą, kurį atsisakoma tenkinti, privalo būti nurodyta apskundimo tvarka.

24. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į jo prašymą ar skundą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nepateiktas, turi teisę paduoti skundą Vilniaus rajono savivaldybės merui, Lietuvos administracinių ginčų komisijai ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui, arba Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams įstatymų nustatyta tvarka.

25. Siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją apie Centro teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl Centro veiklos tobulinimo, asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai priimami šiais būdais: raštu, parašant elektroninį ar paprastą laišką, atsakant į anonimines apklausos dėl asmenų aptarnavimo anketos klausimus (kai tokia apklausa atliekama), paliekant atsiliepimą dėžutėje. kuri įrengta Centro patalpose.

26. Centras atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių apklausų rezultatus arba pagal tam tikrus kriterijus: ar asmenys pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką, ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į pateiktus klausimus, ar buvo informuoti apie klausimų sprendimą ir pan.

27. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus: kiek prašymų ir skundų buvo pateikta, kiek buvo pateikta skundų ir prašymų, į kuriuos atsakymai pateikti vėliau nei nustatyta, ir pan.

28. Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui, paslaugų teikimo kokybei gerinti.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Atsakymai į prašymus ar skundus saugomi Teisės aktų nustatyta tvarka.

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

31. Už Tvarkos aprašo pažeidimus atsakingiems darbuotojams taikoma teisės aktuose nustatyta atsakomybė.

32. Tvarkos aprašą įgyvendinančių subjektų veiksmai ir sprendimai gali būti skundžiami teisės aktų nustatyta tvarka.

33. Socialinių paslaugų gavėjai su šia Tvarka supažindinami žodžiu ir paskelbiant Tvarką Centro internetinėje svetainėje.