

Molėtų socialinės paramos centro
direktorius 2019 m. rugpjūčio 1 d.
įsakymo Nr. V- 37
6 priedas

MOLĖTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO SKUNDŲ VALDYMO SISTEMOS APRAŠAS

I. BENDROS NUOSTATOS

1. Skundų valdymo sistemos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmuo) skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo tvarką Molėtų socialinės paramos centre (toliau – centras).
2. Skundas – asmens, jo atstovo ar interesus ginančio asmens kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai susiję su Centro teikiamomis paslaugomis, veikla ir prašoma juos apginti.
3. Centro vadovas, priimdamas, nagrinėdamas skundus, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, objektyvumo, tikslumo, sąžiningumo, teisingumo, įstatymo viršenybės, atsakomybės už priimtus sprendimus, išsamumo principais.
4. Asmuo bet kuriuo metu iki sprendimo priėmimo turi teisę atsiimti pateiktą skundą.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS

5. Skundus raštu galima pateikti:
 - 5.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą;
 - 5.2. atsiuntus paštu: Molėtų socialinės paramos centras, Graužinių g. 2, Molėtai;
 - 5.3. elektroniniu būdu Centro el. pašto adresu: info@moletuspc.lt;
 - 5.4. socialiniam darbuotojui lankantis asmens namuose.
6. Visi Centre bet kuria forma raštu gauti skundai jų gavimo dieną registruojami Skundų valdymo sistemos registre (1 priedas).
7. Skundus žodžiu galima pateikti:
 - 7.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą;
 - 7.2. telefonu.
8. Skundus galima pateikti ir panaudoti garso ir/ar vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.
9. Centro direktorius ar socialinis darbuotojas, priimančias skundus ir teikiantis informaciją juose keliamais klausimais, privalo:

9.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą, pavardę);
9.2. išklaustyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti skundo esmę;
9.3. paaiškinti galimus skundo pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reiktų pateikti, kad skundas būtų išnagrinėtas;

9.4. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus) į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti jo skundą;

9.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausymai priskirti socialinio darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti į Centro direktorių ar kompetentingą instituciją. Prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada asmeniui bus atsakyta, arba pasiūlyti perduoti kita ryšio priemone.

10. Socialinis darbuotojas, išklausęs skundą, kurio išsamiam atsakymui parengti prireiks laiko, jį teikia Centro direktoriui.

11. Skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, registruojami skundų valdymo sistemos registre (1 priedas), į žodžiu pateiktus skundus atsakoma žodžiu.

12. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu.

13. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Centre ir tiesioginis skundo išdėstymas žodžiu ar raštu gali būti derinamas iš anksto.

14. Skundas turi būti parašytas įskaitomai, valstybine kalba, jame turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas ar kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

15. Atstovaujamojo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmens atstovas ar ginantysis asmens interesus skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu).

16. Skundas, pateiktas atstovujančio asmens vardu asmens atstovo ar ginančio asmens interesus, nepageidaujančio nurodyti savo vardą, pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, tačiau pateikus atstovaujamo asmens vardą, pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, nagrinėjamas kaip skundas, pateiktas pačio asmens.

17. Centro socialinis darbuotojas, gavęs skundą asmens namuose, asmeniui lankantis socialinio darbuotojo darbo vietoje ar skundą gavęs jam suteiktu elektroninio pašto adresu, turi tą pačią darbo dieną perduoti jį registruoti Centro raštvedybos ir personalo reikalų specialistui, atsakingam už dokumentų registravimą.

18. Priėmus skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu skundas gautas paštu ar elektroninėmis priemonėmis, per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo Centre dienos asmens nurodytu adresu arba elektroniniu pašto adresu išsiunčiama spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai skundas patenkinamas iš karto.

19. Skundo registravimo data yra laikoma skundo pateikimo Centre data.

20. Skundas perduodamas Centro direktoriui, kuris nagrinėja pateiktą skundą.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

21. Skundai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją.

22. Jei Centras nekompetentingas spręsti skunde išdėstytų klausimų, skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai, apie tai raštu informuojamas ir skundą pateikęs asmuo, paaiškinant skundo persiuntimo priežastis. Už minėtos informacijos parengimą ir persiuntimą atsakingas Centro direktorius.

23. Jei Centras kompetentingas priimti sprendimus skunde keliamais klausimais, tačiau keliami klausimai ir pagal kitų institucijų kompetenciją, Centras skundo kopiją ne vėliau kaip per 2 darbo dienas persiunčia kitoms institucijoms, raštu informuodamas instituciją ir skundą pateikusį asmens, kokiais skunde keliamais klausimais Centras pateiks atsakymą. Už minėtos informacijos parengimą institucijai ai asmeniui atsakingas Centro direktorius.

24. Skundai, 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 rašytinį sutikimą. Centras per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydamas per 5 darbo dienas pateikti šį sutikimą. Kai per nustatyta terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis.

25. Skundai, pateikti panaudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, skundo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjami kaip skundai, pateikti raštu.

26. Skundą Centro direktorius pradeda nagrinėti ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

27. Į skundus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti nedelsiant, atsakoma nedelsiant, kiti skundai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo Centre dienos.

28. Jei skundas nagrinėjamas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo į skundą asmeniui pateikimas gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo, Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar 20 darbo dienų. Pratęsus skundo nagrinėjimo terminą, Centras per 5 darbo dienas nuo Centro direktoriaus sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

29. Jeigu skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti skundą pateikęs asmuo, Centras pats negali gauti duomenų, Centras per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir kartu praneša, jog skundo nagrinėjimas sustabdomas iki bus pateikta papildoma informacija ir dokumentai. Iki nustatyto termino, kuris negali būti trumpesnis nei 5 darbo dienos, negavus papildomos informacijos, skundas nenagrinėjamas, per 3 dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui, pasiliekančiam dokumentų kopijas, ir nurodoma gražinimo priežastis.

30. Centras asmens, jo atstovo ar ginančiojo jo teises asmens pageidavimu teikia jam informaciją apie skundo nagrinėjimo eigą.

31. Skundas Centro direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjamas:

31.1. nėra galimybės kitaip patikrinti skundo autentiškumo objekto;

31.2. jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu Centre yra pateiktas atsakymas arba priimtas sprendimas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą, paaiškinant asmeniui, kodėl jo skundas nenagrinėjamas.

32. Apie skundo nenagrinėjimą pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Centre dienos, išskyrus atvejus, kai skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

IV. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

33. Į skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku būdu pateiktas skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas skunde.

34. Atsakymas į skundą turi atitikti kokybės kriterijus:

34.1. atsakyta į visus asmens klausimus;

34.2. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

34.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka. Persiunčiant skundą nagrinėti kitai institucijai pagal kompetenciją ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyta apskundimo tvarkos nereikia;

34.4. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;

34.5. atsakymas parašytas Centro direktoriaus.

35. Atsakymas į skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (iteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Centre, arba siunčiame el. paštu su žyma „Originalas nebus siunčiamas“.

V. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS APSKUNDIMAS IR SKUNDŲ PATEIKIMO TEISĖ

36. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į skundą, jį gali apskųsti savivaldybės administracijos direktoriui Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos ir Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymų nustatyta tvarka.

37. Paslaugų gavėjas turi teisę kreiptis dėl pažeistų teisių į atitinkamas institucijas pagal kompetencijas.

VI. ASMENŲ SKUNDŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

38. Skundai, kuriuose keliami Centro veiklos trūkumai, personalo piktnaudžiavimo atvejai, neteisėti veiksmai, susiję su asmenų interesų ir teisių pažeidimu, peržiūrimi, numatomos priemonės, terminai trūkumams šalinti ir atsakingi darbuotojai už šių priemonių įgyvendinimą.

39. Siekiant gerinti Centro paslaugų teikimą ir gerinant veiklos kokybę, metų pradžioje atliekama skundų analizė ir rengiama ataskaita, ją pagal nustatytą formą (2 priedas) rengia Centro direktorius.
