

PATVIRTINTA

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos
miesto socialinės paramos centro
direktoriaus 2025 09 03 įsakymu
Nr. V-971

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BIUDŽETINĖJE ĮSTAIGOJE KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato skundų, prašymų ir pranešimų, skirtų Centrai, pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir apskundimo tvarką bei procedūras.
2. Ši Tvarka skundams, prašymams ir pranešimams taikoma tiek, kiek jos nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai, teisės aktai, Centro paslaugų gavėjo asmens bylų dokumentų rengimo tvarka, Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašas, kiti Centro vidaus tvarką reglamentuojantys dokumentai ir reglamentai.
3. Tvarkoje naudojamos sąvokos:
 - 3.1. **vienas langelis** – Centre veikianti klientų aptarnavimo vieno langelio tarnyba;
 - 3.2. **asmuo** – asmuo, įteikęs Centrai rašytinį ar žodinį skundą, prašymą ar pranešimą;
 - 3.3. **prašymas/skundas/pranešimas** – asmens kreipimasis į Centrą, kai siekiama gauti paslaugą, informaciją, leidimą ar kitą naudą (prašymas); kai nesutinkama su Centro veiksmais ar neveikimu ir siekiama pašalinti galimus pažeidimus ar apginti pažeistas teises (skundas); kai pateikiama tam tikra informacija apie faktą, įvykį, situaciją, siekiant, kad Centras imtųsi veiksmų (pranešimas);
 - 3.4. **atsakymas** - atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta

informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Centro nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

II SKYRIUS

SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

4. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (tiesiogiai atvykus į Centrą arba telefonu), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Centrą, paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu (el. pašto adresu info@klaipedaspc.lt) arba darbuotojui lankantis asmens namuose. Skundus, prašymus ar pranešimus pagal kompetenciją nagrinėja Centro struktūrinių padalinių darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.
5. Skundai, prašymai ir pranešimai 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 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 raštu. Žodinis prašymas ar skundas gali būti išdėstomas darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.
6. Jeigu skundą, prašymą ir pranešimą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimų) požymių, Centro darbuotojas, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Centro vadovui. Centro vadovas sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša kompetentingoms institucijoms.
7. Skundas, prašymas ir pranešimas žodžiu ar raštu turi būti pateikiami lietuvių kalba. Išskirtiniais atvejais skundai, prašymai ar pranešimai gali būti pateikiami kita Centro darbuotojui suprantama kalba.
8. Skunde, prašyme ir pranešime raštu turi būti surašytas tvarkingai ir įskaitomai, pasirašytas teikiančio asmens. Taip pat nurodytas asmens vardas ir pavardė arba

pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys susisiekti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde, prašyme ir pranešime nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, tuomet atsakymas teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, jeigu jokių kontaktinių duomenų nenurodyta – atsakymas neteikiamas.

9. Centro darbuotojas, gavęs prašymą ar skundą asmens namuose, asmeniui lankantis darbuotojo darbo vietoje, arba prašymą ar skundą gavęs jam suteiktu elektroninio pašto adresu, ar kitomis Centro naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį registruoti Centro darbuotojui, vykdančiam dokumentų registravimo funkcijas, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Tvarkos aprašo 5 punkte nustatytais terminais.
10. Skundai, prašymai ir pranešimai atitinkantys šios tvarkos 7 punkte išvardintus kriterijus registruojami dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ ir nagrinėjami. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ar nepagrįsti skundai, prašymai ir pranešimai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
11. Paprastai nenagrinėjami skundai, prašymai ir pranešimai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ar skundai, išskyrus atvejus, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Centro interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima Centro vadovas, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį.
12. Skundai, prašymai ir pranešimai, kurių turinys yra šmeižikiškas, įžeidus ar neatitinkantis moralės normų, ir tokie, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta bei diskriminacija, nenagrinėjami, o skundą, prašymą ir pranešimą teikęs asmuo yra apie tai informuojamas.
13. Skundą, prašymą ir pranešimą ketinančiam teikti asmeniui atvykus į Centrą, vieno langelio tarnybos darbuotojai atlieka šiuos veiksmus:
 - 11.1. priima rašytinius asmenų skundus, prašymus ir pranešimus. Priimant skundą, prašymą ir pranešimą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus;

11.2. suteikia informaciją apie skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo Centre procedūrą.

14. Skundai, prašymai ir pranešimai, asmens duomenų apsaugos klausimais priimami vadovaujantis įstatymų nustatyta tvarka.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

15. Skundai, prašymai ir pranešimai, gauti iš asmenų tiesiogiai, arba per pašto įstaigas ar elektroniniu paštu, yra registruojami atitinkamame registre Centre nustatyta tvarka.

16. Skundai, prašymai ir pranešimai, susiję su Centro ir jos darbuotojų veikla ar sprendimais, registruojami elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“. Baigus nagrinėjimą, popierinis dokumentas arba elektroniniu būdu gauta skundo kopija įsegama į atitinkamą Centro gautų dokumentų segtuvą.

17. Ant skundo, prašymo ir pranešimo dedama registracijos žyma, joje įrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Asmeniui pageidaujant, jam gali būti įteikiama registracijos žyma pažymėta skundo, prašymo ir pranešimo registravimą patvirtinanti kopija.

18. Vokai yra saugomi ir prie skundų, prašymų ir pranešimų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais, kuomet vokas reikalingas kaip įrodymas, kada buvo gautas/išsiųstas skundas, prašymas ir pranešimas.

19. Gauti skundai, prašymai ir pranešimai bei pridedami dokumentai ar kt. priedai, yra sutikrinami ir užregistruojami. Per 3 darbo dienas pareiškėjui išsiunčiamas patvirtinimas, kad skundas yra užregistruotas ir bus išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos, išskyrus atvejus, kai šioje Tvarkoje nustatyta kitaip. Centro darbuotojas gautus skundus, prašymus ir pranešimus perduoda Centro vadovui ar jo įgaliotam asmeniui tolesniam tvarkymui.

20. Skundai ir pranešimai, susiję su Centro ar jo darbuotojų tiesiogine veikla ir sprendimais, perduodami Centro vadovui ar jo įgaliotam asmeniui.

21. Centro vadovas ar jo įgaliotas asmuo susipažįsta su skundų, prašymų ir pranešimų dėl Centro ar jo darbuotojų tiesiogine veikla ir sprendimais turiniu, žodžiu paskiria juos nagrinėjantį (-čius) darbuotoją (-us), arba raštu sudaro komisiją, bei perduoda dokumentą nagrinėjimui.
22. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti skundus, prašymus ir pranešimus tiems Centro darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.
23. Jei Centrai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Centras ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Centro direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.
24. Asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Centro veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti supažindintas Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.
25. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat, kaip rašytiniai prašymai ar skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui tik elektroniniu būdu, jeigu asmuo arba Lietuvos Respublikos norminiai teisės aktai nenustato kitaip.

IV SKYRIUS

SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

26. Centrai pateikti skundai, prašymai ir pranešimai yra nagrinėjami pagal šią Tvarą.
27. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:
 - 27.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto skundo, prašymo ir pranešimo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;
 - 27.2. paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą skundą, prašymą ir pranešimą, pateikiant papildomus dokumentus;

- 27.3. vertinant ir analizuojant Centro turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
 - 27.4. esant poreikiui, Centro vadovo pavedimu atliekant vidaus auditą;
 - 27.5. pasitelkiant specialistus klausimams, kurių sprendimui reikalingos specifinės tam tikros srities žinios (pvz., finansinės, teisinės).
28. Skundas, prašymas ir pranešimas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos, išskyrus atvejus, kai šioje Tvarkoje nustatyta kitaip.
29. Jeigu skundo, prašymo ir pranešimo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, ar kitais, laiko reikalaujančiais procesiniais veiksmais, dėl kurių atsakymo rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo, prašymo ir pranešimo Centre gavimo datos, apie tai turi būti informuotas pareiškėjas, pranešime nurodant skundo, prašymo ir pranešimo gavimo Centre datą, registracijos numerį, skundą, prašymą ir kontaktinio Centro darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, telefono numerį. Šiame punkte nurodytais atvejais skundas, prašymas ir pranešimas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 40 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos.
30. Nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Centras gauna skundą, prašymą ir pranešimą.
31. Skundas, prašymas ir pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas, pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.
32. Nagrinėjant skundus, prašymus ir pranešimus, Centro darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.
33. Nagrinėjantis asmens prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro direktoriaus sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje ir Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo 11 straipsnyje nurodytos aplinkybės. Darbuotojas, gavęs interesų konfliktą keliantį pavedimą (užduotį) nagrinėti prašymą, turi raštu informuoti tiesioginį vadovą ir atlikti kitus Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo 11 straipsnyje numatytus veiksmus.

34. Prašymai ir skundai Centre gali būti nenagrinėjami, kai:

- 34.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;
- 34.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;
- 34.3. 34.3. paaiškėja, kad Centras dėl to paties klausimo jau yra pateikęs atsakymą arba priėmęs sprendimą;
- 34.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;
- 34.5. prašymas ar skundas pateiktas Centrai ne pagal kompetenciją.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, SAUGOJIMAS IR PATEIKIMAS ASMENIUI

35. Sudarytai Komisijai išnagrinėjus skundą, prašymą ir pranešimą ir suderinus su Centro vadovu, pareiškėjui pateikiamas atsakymas nurodant:

- 35.1. kas patikrinta ir kas nustatyta, pridėdant nagrinėtus dokumentus su komentarais, kurie pareiškėjo teiginiai teisingi ir pagrįsti, o kurie ne;
- 35.2. priežastis, sąlygojusias pažeidimą;
- 35.3. jeigu skundas pripažįstamas kaip pagrįstas – Centro veiksmus;
- 35.4. jei yra galimybė – rekomendacijas ir prevencinių veiksmų ateičiai pasiūlymus.

36. Centro vadovo pasirašytas atsakymas į skundo, prašymo ir pranešimo, susijusio su Centro ir jo darbuotojų veikla ar sprendimais, registruojamas į siunčiamųjų dokumentų registrą, įsegant ir saugant dokumento originalą arba skenuotą kopiją, jeigu siunčiama registruotu paštu, siunčiamųjų dokumentų byloje.

37. Atsakymas apie išnagrinėtą skundą, prašymą ir pranešimą apie priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba išsiunčiamas paštu ar elektroniniu būdu. Jeigu atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas, pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, liekančio Centre.

38. Atsakymas į prašymą ar skundą pateikiamas valstybine kalba.

39. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jei asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu.
40. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Centro vadovo kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus.
41. Skundas, prašymas ir pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.

VI SKYRIUS

SPRENDIMO APSKUNDIMO TVARKA

42. Pakartotiniai skundai, prašymai ir pranešimai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra pagrįstų argumentų, kad Centro sprendimas dėl ankstesnio skundo, prašymo ir pranešimo išnagrinėjimo yra neteisingas. Centrai gavus pakartotinį skundą, prašymą ir pranešimą, per 5 darbo dienas pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad šiuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos aplinkybės.
43. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo skundo, prašymo ir pranešimo išnagrinėjimo, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.
44. Darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ar skundus, turi užtikrinti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi.
45. Už Tvarkos pažeidimus atsakingiems darbuotojams taikoma teisės aktuose nustatyta atsakomybė.
46. Tvarkos aprašą įgyvendinančių subjektų veiksmai ir sprendimai gali būti skundžiami teisės aktų nustatyta tvarka.
-