

PATVIRTINTA

Radviliškio parapijos bendruomenės  
socialinių paslaugų centro  
direktoriaus 2017 m. liepos 25 d.  
įsakymu Nr. V-187.1

**RADVILIŠKIO PARAPIJOS BENDRUOMENĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE  
ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ  
APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų (Toliau – prašymų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Radviliškio parapijos bendruomenės socialinių paslaugų centre (toliau – Socialinių paslaugų centras).
2. Tvarkos aprašas parengtas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.
3. Prašymas - tai asmens kreipimasis, prašant priimti sprendimą, susijusį su RPBSPC vykdoma veikla ir teikiamomis paslaugomis, ar nustatyta tvarka pateikti RPBSPC turimą informaciją apie asmenį ar sprendimo priėmimo išaiškinimą.
4. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal RPBSPC kompetenciją. Jeigu Socialinių paslaugų centras nekompetentingas spręsti prašyme išdėstytų klausimų, jis 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 ir aptarnaudami asmenis Socialinių paslaugų centro 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 yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, o Socialinių paslaugų centras yra pirmasis adresatas, nagrinėjimą organizuoja Socialinių paslaugų centras.
7. Jeigu asmens prašymas yra adresuotas kelioms institucijoms, tačiau Socialinių paslaugų centras nėra pirmasis adresatas, Socialinių paslaugų centras privalo pirmam adresatui pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo.
8. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Socialinių paslaugų centrą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai kartotinis prašymas nenagrinėjamas, Socialinių paslaugų centras per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

## II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

9. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Socialinių paslaugų centrą), raštu (tiesiogiai asmeniui pristatčius Socialinių paslaugų centrui, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Socialinių paslaugų centro elektroninio pašto adresu.
10. Priimami tik tie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Socialinių paslaugų centro interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
11. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Socialinių paslaugų centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis padėti išversti prašymą į valstybinę kalbą.
12. Asmenų prašymai 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 Socialinių paslaugų centrui paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį 12 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Socialinių paslaugų centrą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti 12.1 ir 12.2 punktų reikalavimus.
14. Asmenų prašymai, neatitinkantys 12.2 ir 12.3 punktų reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie prašymo pateikimo tvarką.
15. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą išsiverčia Socialinės paramos centras.
16. 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 patvirtinęs asmens tapatybę.
17. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir **pasirašytas elektroniniu parašu**, prilyginamas prašymui raštu.

## III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

18. Rašytiniai prašymai yra registruojami jų gavimo dieną gaunamų dokumentų registre.
19. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Socialinių paslaugų centre asmens nurodytu adresu

išsiunčiama spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

20. 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 centras per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis.

21. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

22. Jeigu prašymo 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 centro direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki 21 punkte nustatyto termino pabaigos, Socialinių paslaugų centras išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nurodydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

#### **IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS**

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

24. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Socialinių paslaugų centre.

25. Asmuo, nesutinkantis su Socialinių paslaugų centro atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktoriui bei kitoms institucijomis įstatymų nustatyta tvarka.

#### **V. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU**

26. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Socialinių paslaugų centro darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

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

26.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakant sutrumpintą Socialinių paslaugų centro pavadinimą („Socialinių paslaugų centras“) ir savo pavardę, mandagiai pasisveikinti;

26.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

26.4. paaiškinti, ar Socialinių paslaugų centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu; nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Socialinių paslaugų centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

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

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

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

26.8. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## **VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRĄ**

27. Asmenys aptarnaujami Socialinių paslaugų centro direktoriaus įsakymu patvirtintu asmenų aptarnavimo laiku, kuris skelbiamas interneto svetainėje ir ant darbuotojų kabineto durų.
28. Asmenų aptarnavimo metu, pareikalavus asmeniui, darbuotojas privalo parodyti darbuotojo pažymėjimą.
29. 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.
30. Socialinių paslaugų centro padalinių vadovai turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, ligos ir kitais nebuvimo darbe atvejais, būtų paskirti pavaduojantys darbuotojai.
31. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo laikytis šių taisyklių:
- 31.1. atidžiai išklaudyti, prireikus, paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
- 31.2. atsakyti į asmens pateikiamus klausimus, jeigu iš karto negali - tiksliai nurodyti atsakymo pateikimo būdą ir laiką;
- 31.3. informuoti, kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti, kad asmens prašymas (klausimas) būtų išnagrinėtas;
- 31.4. kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių (valstybinės kalbos nemokėjimo, negalios ar pan.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, aptarnaujantis darbuotojas turi jam padėti;
- 31.5. jeigu darbuotojas nėra kompetentingas nagrinėti asmens prašymą, jis privalo jam paaiškinti, kuriame Socialinių paslaugų centro padalinyje, koks specialistas ar kita institucija yra kompetentinga spręsti jo prašymą.

## **VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

32. Asmenys turi teisę pareikšti savo nuomonę, pastabas ir pasiūlymus apie Socialinių paslaugų centro darbo organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų aptarnavimą ir elgesį bei kitais vykdomos veiklos klausimas, palikdami atsiliepimus Socialinių paslaugų centro darbuotojui, į kurį kreipėsi arba siųsdami juos elektroniniu paštu. Tokio pobūdžio asmenų atsiliepimams nekeliama 12 punkto reikalavimai, į juos Socialinių paslaugų centras neprivalo atsakyti.
33. Į Socialinių paslaugų centrą besikreipiantys asmenys privalo:
- 33.1. Socialinių paslaugų centro patalpose laikytis viešosios tvarkos;
- 33.2. laikytis aptarnavimo eilės;
- 33.3. neprekiuoti;
- 33.4. saugoti savo asmeninius daiktus;
- 33.5. negadinti Socialinių paslaugų centro turto.
34. Pažeidžiantys šį Tvarkos aprašą, neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys gali būti neaptarnaujami. Tokį asmenį aptarnauti atsisakęs darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja savo tiesioginį vadovą.