

## ATVIRTINTA

Pasvalio rajono paramos šeimai centro direktoriaus  
2023 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. V-120  
1 priedas

# PASVALIO RAJONO PARAMOS ŠEIMAI CENTRO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR SUINTERESUOTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pasvalio rajono paramos šeimai centro (toliau - Centras) socialinių paslaugų gavėjų ir suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau - Tvarka) reglamentuoja centro socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų, gautų Centro ir šioje Tvarkoje nustatyta tvarka perduotų pagal kompetenciją atsakingiems Centro darbuotojams registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
2. Centro darbuotojai, nagrinėdami prašymus, pareiškimus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, viešumo, operatyvumo, bendradarbiavimo, konfidencialumo ir kitais principais.
3. Asmenų registras - prašymų, pareiškimų ir skundų registras DVS sistemoje.
4. Pareiškėjas - žodžiu, raštu, elektroninių būdų skundą pateikęs Centro socialinių paslaugų gavėjas ar kitas suinteresuotas asmuo.
5. Pareiškimas - pareiškėjo žodinis arba raštiškas pranešimas ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.
6. Prašymas - pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, tikslu pateikti savo pastabas, idėjas, norus, pasiūlymus ir pan.
7. Skundas - pareiškėjo žodinis arba raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl paslaugų teikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

## II. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Centro socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymai, pareiškimai ir skundai adresuojami Centro direktoriui.
9. Socialinių paslaugų gavėjai ir kiti suinteresuoti asmenys pasiūlymus, pareiškimus ir skundus gali pateikti šiais būdais:
  - 9.1. raštu, pateikiant tiesiogiai Centro administratoriui;
  - 9.2. raštu, elektroniniu būdu, adresu: [psc@pasvalys.lt](mailto:psc@pasvalys.lt);
  - 9.3. paštu, Pasvalio rajono paramos šeimai centras, adresu: Kalno g. 5, Grūžių k., Pasvalio r. LT-39362;
  - 9.4. žodžiu, atvykus pas Centro direktorių;
  - 9.5. žodžiu arba raštu, perdavus savo skundą tiesiogiai dirbančiam darbuotojui (turintiems sunkią negalią);
  - 9.6. anonimiškai, įmetus savo prašymą, pareiškimą ar skundą į „Pageidavimų, pasiūlymų dėžutę“, kuri yra Centro 1 aukšto laiptinėje.
10. Prašymas, pareiškimas ar skundas registruojamas asmenų registre.
11. Pageidavimų, pasiūlymų dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį tikrina Centro administratorius.
12. Prašymai, pareiškimai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo, jeigu tai nėra anoniminis raštas.
13. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.
14. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.

15. Pareiškėjas turi teisę asmeniškai ar per atstovą dalyvauti posėdžiuose nagrinėjant skundą.

### **III. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS**

16. Raštu sudaryti ir tiesiogiai Centro administratoriui pateikti gyventojų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymai, pareiškimai ir skundai registruojami Centro socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų, skundų asmenų registre jų gavimo dieną.

17. Registruojamame dokumente įrašoma prašymo, pareiškimo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

18. Centro direktorius susipažinęs su prašymo, pareiškimo ar skundo turiniu gali duoti atitinkamus nurodymus žodžiu atsakingam darbuotojui.

19. Užregistruotas prašymas, pareiškimas ar skundas perduodamas Centro direktoriui, kuris, susipažinęs su prašymo, pareiškimo ar skundo turiniu, rašo rezoliuciją atitinkam darbuotojui išnagrinėti prašymą, pareiškimą ar skundą, nurodydamas terminą iki kada turi būti išnagrinėtas prašymas, pareiškimas ar skundas.

20. Užregistruotus socialinių paslaugų gavėjų prašymus, pareiškimus ar skundus Centro administratorius perduoda rezoliucijoje nurodytam darbuotojui.

21. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis.

22. Anoniminiai prašymai, pareiškimai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

23. Žodinių prašymo ir skundų registraciją dėl paslaugų teikimo vykdo Centro struktūrinio padalinio vyr. socialinis darbuotojas Centro socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų žodinių pasiūlymų ir skundų registracijos žurnale.

24. Žodiniai pasiūlymai ir skundai dėl paslaugų teikimo pateikti bet kokiam aptarnaujančiam darbuotojui, perduodami Centro struktūrinio padalinio vyr. socialiniam darbuotojui.

25. Žodžiu gauti pasiūlymai ir skundai dėl paslaugų teikimo nukreipiami kompetentingam darbuotojui, išspręsti iškilusį klausimą ar problemą, nurodant terminą iki kada turi būti išnagrinėtas pasiūlymas ar skundas.

### **III. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

26. Draudžiama pavesti nagrinėti prašymus, pareiškimus ir skundus Centro darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

27. Socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymus, pareiškimus ir skundus nagrinėja darbuotojai, kuriems yra pavesta atlikti šį darbą. Ypatingais atvejais prašymai, pareiškimai ar skundai gali būti nagrinėjami administracijos posėdžiuose, kurių metu yra surašomas protokolas.

28. Raštu sudaryti socialinių paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymai, pareiškimai ar skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo atitinkamo dokumento gavimo dienos.

29. Pareiškėjui pareiškus nusiskundimą žodžiu, jį siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus išspręsti žodžiu - rašomas skundas raštu. Negalinčiam savarankiškai raštu pateikti skundo, skundą surašo už skundo nagrinėjimą atsakingas darbuotojas.

30. Anoniminiai prašymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą prašymą, pareiškimą ar skundą skelbiamas Centro struktūrinio padalinio skelbimo lentoje.

31. Atsakymai į prašymus, pareiškimus ar skundus turi būti pasirašomi Centro direktoriaus.

32. Socialinių paslaugų gavėjas ir kiti suinteresuoti asmenys, raštu pateikę prašymą, pareiškimą ar skundą trijų dienų laikotarpiu yra informuojamas apie nagrinėjimo eigą.

33. Socialinių paslaugų gavėjas ir kiti suinteresuoti asmenys, žodžiu pateikę prašymą,

pareiškimą ar skundą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų yra informuojamas apie problemos sprendimo rezultata. Visa problemos sprendimo eiga ir priimtas sprendimas yra fiksuojami suinteresuoto socialinių paslaugų gavėjo asmens byloje.

34. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.

35. Prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo protokolai, pasiaiškinimai saugomi prašymą, pareiškimą ar skundą sudariusio gyventojų asmens byloje.

---

## PATVIRTINTA

Pasvalio rajono paramos šeimai centro direktoriaus  
2023 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. V-120  
2 priedas

# PASVALIO RAJONO PARAMOS ŠEIMAI CENTRO DARBUOTOJŲ PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pasvalio rajono paramos šeimai centro (toliau - Centras) prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau - Tvarka) reglamentuoja Centro darbuotojų prašymų, pareiškimų ir skundų, gautų Centre ir šioje tvarkoje nustatyta tvarka perduotų pagal kompetenciją atsakingiems Centro darbuotojams registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
2. Centro administracija, nagrinėdami prašymus, pareiškimus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo, nešališkumo, lygybės, viešumo, operatyvumo, bendradarbiavimo, konfidencialumo ir kitais principais.
3. Asmenų registras - prašymų, pareiškimų ir skundų registras DVS sistemoje.
4. Pareiškėjas - raštu, elektroninių būdų skundą pateikęs Centro darbuotojas, turintis darbo sutartį su Centru.
5. Pareiškimas - pareiškėjo žodinis arba raštiškas pranešimas ir (arba) išdėstoma nuostata dėl tam tikro dalyko.
6. Prašymas - pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, tikslu pateikti savo pastabas, idėjas, norus, pasiūlymus ir pan.
7. Skundas - pareiškėjo žodinis arba raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl darbo sąlygų arba paslaugų teikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

## II. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Centro darbuotojų prašymai, pareiškimai ir skundai adresuojami Centro direktoriui.
9. Darbuotojai prašymus, pareiškimus ir skundus gali pateikti šiais būdais:
  - 9.1. raštu, pateikiant tiesiogiai Centro administratoriui;
  - 9.2. raštu, elektroniniu būdu, adresu: [psc@pasvalys.lt](mailto:psc@pasvalys.lt);
  - 9.3. paštu, Pasvalio rajono paramos šeimai centras, adresu: Kalno g. 5, Grūžių k., Pasvalio r. LT-39362;
  - 9.4. žodžiu, atvykus pas Centro direktorių;
  - 9.5. anonimiškai, įmetus savo prašymą, pareiškimą ar skundą į „Pageidavimų, pasiūlymų dėžutę“, kuri yra Centro 1 aukšto laiptinėje.
10. Prašymas, pareiškimas ar skundas registruojamas asmenų registre.
11. Pageidavimų, pasiūlymų dėžutės turinį kiekvieną pirmadienį tikrina Centro administratorius.
12. Prašymai, pareiškimai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo, jeigu tai nėra anoniminis raštas.
13. Pareiškėjas bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.
14. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.
15. Pareiškėjas turi teisę asmeniškai ar per atstovą dalyvauti posėdžiuose nagrinėjant skundą.

### **III. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS**

16. Raštu sudaryti ir tiesiogiai Centro administratoriui pateikti darbuotojų prašymai, pareiškimai ir skundai registruojami asmenų registre jų gavimo dieną.

17. Registruojamame dokumente įrašoma prašymo, pareiškimo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

18. Užregistruotas raštas perduodamas Centro direktoriui, kuris, susipažinęs su prašymo, pareiškimo ar skundo turiniu, priimą sprendimą dėl tolimesnių veiksmų. Rašo įsakymą arba gali būti nagrinėjami administracijos posėdžiuose, kurių metu yra surašomas protokolai, kuriame aptariama terminą iki kada turi būti išnagrinėtas ir išspręstas prašymas, pareiškimas ar skundas.

19. Anoniminiai prašymai, pareiškimai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

### **III. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

20. Draudžiama Centro administracijos darbuotojams dalyvauti posėdžiuose ir nagrinėti prašymus, pareiškimus ir skundus, kurių veiksmi yra skundžiami.

21. Raštu sudaryti darbuotojų prašymai, pareiškimai ar skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo atitinkamo dokumento gavimo dienos.

22. Pareiškėjui pareiškus nusiskundimą žodžiu, jį siekiama išspręsti žodžiu, o nepavykus išspręsti žodžiu - rašomas skundas raštu.

23. Anoniminiai prašymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu. Atsakymas į anonimiškai gautą prašymą, pareiškimą ar skundą skelbiamas Centro skelbimo lentoje.

24. Atsakymai į prašymus, pareiškimus ar skundus turi būti pasirašomi Centro direktoriaus.

25. Centro darbuotojas raštu pateikę prašymą, pareiškimą ar skundą trijų dienų laikotarpiu yra informuojamas apie nagrinėjimo eigą.

26. Darbuotojas žodžiu pateikęs prašymą, pareiškimą ar skundą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų yra informuojamas apie problemos sprendimo rezultata. Visa problemos sprendimo eiga ir priimtas sprendimas yra fiksuojami suinteresuoto Centro darbuotojo asmens byloje.

27. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.

28. Prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo protokolai, pasiaiškinimai saugomi prašymą, pareiškimą ar skundą sudariusio Centro darbuotojų asmens byloje.

29. Informacija apie skundų, pasiūlymų, prašymų priėmimo vietą ir tvarką padėta Centro struktūrinių padalinių socialinių darbuotojų kabinetuose.

---