PATVIRTINTA
Pasvalio rajono paramos šeimai centro direktoriaus
2026 m. vasario 6 d. įsakymu Nr. V-63

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

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pasvalio rajono paramos šeimai centro (toliau – Centras) socialinių paslaugų gavėjų ir suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato prašymų, pareiškimų ir skundų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo, sprendimų priėmimo ir informavimo tvarką Centre.

2. Tvarka taikoma Centro teikiamų socialinių paslaugų gavėjams, jų atstovams, šeimos nariams ir kitiems suinteresuotiems asmenims.

3. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (su visais aktualiais pakeitimais“, Asmens duomenų apsaugos reglamentu (ES) 2016/679, Dokumentų ir archyvų įstatymu, Socialinių paslaugų kokybės reikalavimais ir Centro nuostatais.

4. Nagrinėjant prašymus, pareiškimus ir skundus, laikomasi teisėtumo, pagarbos žmogaus teisėms, lygiateisiškumo, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, konfidencialumo, prieinamumo ir operatyvumo principų.

5. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

5.1. Pareiškėjas – socialinių paslaugų gavėjas ar kitas suinteresuotas asmuo, pateikęs prašymą, pareiškimą ar skundą.

5.2. Prašymas – kreipimasis dėl informacijos, paslaugų, pasiūlymų ar pastabų.

5.3. Pareiškimas – pranešimas apie tam tikras aplinkybes.

5.4. Skundas – raštu pateiktas kreipimasis dėl galimo pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimo teikiant socialines paslaugas.

II SKYRIUS
PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

6. Prašymai, pareiškimai ir skundai adresuojami Centro direktoriui.

7. Pareiškėjai pasiūlymus, pareiškimus ir skundus gali pateikti šiais būdais:

7.1. raštu, pateikiant tiesiogiai Centro administratoriui;

7.2. elektroniniu būdu, adresu: psc@pasvalys.lt;

7.3. paštu, Pasvalio rajono paramos šeimai centras, adresu: Nepriklausomybės g. 41 Pasvalys, LT-39153;

7.4. žodžiu, atvykus pas Centro direktorių ar jį pavaduojantį darbuotoją;

7.5. per Centro darbuotoją, kai pareiškėjas dėl sveikatos būklės negali pateikti kreipimosi savarankiškai;

7.6. anonimiškai – pateikiant kreipimąsi į tam skirtą dėžutę esančią struktūrinių padalinių I aukšto koridoriuose.

8. Asmenims, turintiems negalią ar kitų sunkumų, sudaromos sąlygos pateikti skundą žodžiu, o darbuotojas padeda jį užfiksuoti raštu.

9. Pareiškėjas turi teisę bet kuriuo metu raštu atšaukti pateiktą skundą.

10. Prašymai, pareiškimai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai ir pasirašyti sudarytojo, jeigu tai nėra anoniminis raštas.

11. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus.

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

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

13. Raštu gauti prašymai, pareiškimai ir skundai registruojami Centro dokumentų valdymo sistemoje jų gavimo dieną.

14. Žodiniai skundai registruojami atskirame žodinių skundų registre, kuris yra kiekviename Centro struktūriniame padalinyje (priedas Nr. 1). Už žodinių skundų registrą atsakingi struktūrinių padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai.

15. Centro direktorius, susipažinęs su registruotu dokumentu, rezoliucija paskiria atsakingą darbuotoją ir nustato nagrinėjimo terminą.

16. Anoniminiai prašymai ir skundai registruojami ir nagrinėjami tik tuo atveju, jei juose pateikta informacija yra pakankamai konkreti ir susijusi su paslaugų kokybe ar galimais pažeidimais.

IV SKYRIUS
PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

17. Prašymai, pareiškimai ir skundai išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Apie termino pratęsimą, atsižvelgiant į aplinkybes, pareiškėjas informuojamas raštu.

18. Skundų nagrinėjime negali dalyvauti darbuotojai, kurių veiksmai ar sprendimai yra skundo objektas.

19. Skundai nagrinėjami objektyviai, įvertinant visas reikšmingas aplinkybes ir pareiškėjo interesus.

20. Atsakymai į prašymus, pareiškimus ir skundus pateikiami pareiškėjui suprantama forma ir pasirašomi Centro direktoriaus.

21. Apibendrinta informacija apie anoniminio skundo išnagrinėjimą gali būti viešinama, neatskleidžiant asmens duomenų.

22. Dokumentai, susiję su skundų nagrinėjimu, saugomi Centro dokumentacijoje teisės aktų nustatyta tvarka. Į socialinių paslaugų gavėjo asmens bylą įtraukiami tik sprendimai, turintys tiesioginės įtakos paslaugų teikimui.

23. Pareiškėjas, nesutinkantis su Centro sprendimu, turi teisę kreiptis į Pasvalio rajono savivaldybės administraciją, Administracinių ginčų komisiją ar teismą teisės aktų nustatyta tvarka.

_____

Pasvalio rajono paramos šeimai centro socialinių paslaugų gavėjų ir suinteresuotų asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo tvarka
1 priedas

PASVALIO RAJONO PARAMOS ŠEIMAI CENTRO (padalinio pavadinimas)

ŽODINIŲ SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ REGISTRACIJOS ŽURNALAS

Eil. Nr.	Skundo, pasiūlymo gavimo data	Pareiškėjo vardas, pavardė ar juridinio asmens pavadinimas	Žodinis skundas/pasiūlymas	Pareiškėjo parašas