**PATVIRTINA**

Pagėgių savivaldybės šeimos gerovės centro

2021m. gegužės 24 d. direktoriaus įsakymu Nr. V-110

**PAGĖGIŲ SAVIVALDYBĖS ŠEIMOS GEROVĖS CENTRAS**

**PAGALBOS ŠEIMAI SKYRIUS**

**PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

|  |
| --- |
| **i. bendrosios nuostatos** |

1. Pagėgių savivaldybės šeimos gerovės centro pagalbos šeimai skyriaus (toliau – Centro) prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) nusako centro paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų, gautų Centro ir šioje tvarkoje nustatyta tvarka perduotų atsakingiems Centro darbuotojams registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.
   1. Centro darbuotojai vadovaudamiesi žmogaus teisėmis, konfidencialumo, sąžiningumo, nešališkumo, objektyvumo ir t.t. principais nagrinėja gautus prašymus, pasiūlymus ir skundus.
2. Tvarkoje naudojamos sąvokos:
   1. **Prašymas** – raštas, kuriuo ko nors prašoma..
   2. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu, elektroniniu būdu skundą pateikęs Centro klientas ar kitas suinteresuotas asmuo.
   3. **Skundas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas pranešimas, kuris nusako interesų ar teisių pažeidimus, įvardija reikalavimus.
   4. **Pasiūlymas** – pareiškėjo žodinis ar raštiškas pranešimas, išdėstytas požiūris, pastabos ar idėjos.
   5. **Skundų nagrinėjimo komisija** (toliau – Komisija) – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja raštišką skundą, teikia išvadas dėl prašymų ir pasiūlymų.

|  |
| --- |
| **iI. ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS** |

1. Centro klientų ar kitų suinteresuotų asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai adresuojami Centro direktoriui.
2. Centro klientai ir kiti suinteresuoti asmenys prašymus, pasiūlymus ir skundus gali pateikti šiais būdais:
   1. raštu, tiesiogiai pateikti Centro personalo specialistei;
   2. raštu, elektroniniu būdu, adresas: pvgn@pagegiai.ot.lt;
   3. paštu, adresu: Klaipėdos g. 4, Pagėgiai, LT-99290;
   4. žodžiu arba raštu, perdavus savo skundą tiesiogiai dirbančiam darbuotojui (turintiems sunkią negalią);
   5. žodžiu, atvykus pas atsakingą už gyventojų aptarnavimą socialinį darbuotoją;
3. Rašytiniai prašymai, pasiūlymai ar skundai pateikiami patvirtinta prašymo, pasiūlymo ar skundo faktą patvirtinančia dokumento forma (1 priedas).
4. Visi Centre raštu gauti prašymai, pasiūlymai ir skundai (visomis formomis) gavimo dieną registruojami ,,Prašymų, pasiūlymų ir skundų registre“ personalo specialistės (2 priedas).
5. Prašymai, pasiūlymai ir skundai, pateikti žodžiu registruojami ,,Prašymų, pasiūlymų ir skundų registre“, esant galimybei į juos atsakoma iškart arba atsakymas pateikiamas pagal raštu pateiktų ,,Prašymų, pasiūlymų ir skundų“ tvarką.
6. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą, pasiūlymą ar skundą nėra galimybės atsakyti tą pačią darbo dieną, pareiškėjas turi teisę ir galimybę prašymą, pasiūlymą ar skundą pateikti raštu.
7. Prašymai, pasiūlymai ir skundai rašomi valstybine kalba, turi būti parašyti įskaitomai.
8. Prašyme, pasiūlyme ar skunde turi būti įvardijamas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), adresas, kiti kontaktiniai duomenys, atsižvelgiant kaip asmuo pageidauja gauti atsakymą.
9. Kai prašyme, pageidavime ar skunde nepateiktas asmens adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis pateikiamas kitais asmens įvardintais kontaktiniais duomenimis, išskyrus atvejus, kai prašyme, pasiūlyme ar skunde nėra pateiktų kitų asmens duomenų.
10. Tokiu atveju, kai nenurodyti kontaktai arba gautas anoniminis skundas, atsakymas pateikiamas įstaigos informacinėje lentoje, internetinėje svetainėje.

|  |
| --- |
| **iII. ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS** |

1. Prašymams, pasiūlymams ar skundams nagrinėti Centro direktorius sudaro Komisiją.
2. Komisijos nariai nustato prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimo vietą ir laiką ir ne vėliau nei per 3 darbo dienas raštu ar žodžiu apie tai informuoja pareiškėją ar kitą suinteresuotą asmenį.
3. Jei kartojasi gauti prašymai, pasiūlymai ar skundai iš kelių skirtingų asmenų ar suinteresuotų asmenų, jie Centro direktoriaus gali būti apjungiami į vieną ir pateikiami nagrinėti kaip vienas prašymas, pasiūlymas ar skundas.
4. Raštu pateikti pareiškėjų prašymai, pasiūlymai ar skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo prašymo, pasiūlymo ar skundo pateikimo Centrui dienos.
5. Išskirtinais atvejais, kai prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi įrodymai ar informacija, dėl tam tikrų aplinkybių, atsakymo pateikimas gali viršyti 30 darbo dienų, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.
6. Anonimiškai pateikti prašymai, pasiūlymai ar skundai nagrinėjami ta pačia tvarka kaip ir pateikti raštu. Atsakymas skelbiamas įstaigos susirinkimų metu, informacinėje lentoje, internetinėje svetainėje.
7. Už žodinio prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas Centro direktorius ar jo paskirtas asmuo.
8. Nagrinėjant prašymą, pasiūlymą ar skundą Komisija privalo vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu, konfidencialumo tvarka, Komisijos nuostatais, kokybės procedūromis ir principais, kurie pateikiami žemiau.

|  |
| --- |
| **iV. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KOMISIJOS DARBO ORGANIZAVIMAS** |

1. ,,Prašymų, pasiūlymų ir skundų“ komisija sudaroma ar peržiūrima, koreguojama kiekvienų metų pirmąjį mėnesį.
2. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja komisijos pirmininkas;
3. Komisijos pirmininkas apie komisijos posėdžio laiką ir vietą informuoja komisijos narius ir prašymo, pasiūlymo ar skundo pareiškėją ar suinteresuotą asmenį prieš 3 darbo dienas.
4. Posėdis laikomas teisėtu, jeigu jame dalyvauja ne mažiau nei pusė Komisijos narių.
5. Prašymai, pasiūlymai ar skundai nagrinėjami šiais etapais:
   1. išanalizuojamas pateiktas prašymas, pasiūlymas ar skundas ir suformuojama esminė jo tema;
   2. išklausomas prašymo, pasiūlymo ar skundo pareiškėjas, jei jis dalyvauja posėdyje;
   3. analizuojami ir įvertinami turimi duomenys ir dokumentai, susiję su nagrinėjamu prašymu, pasiūlymu ar skundu;
6. Nutarimas priimamas Komisijos narių balsų dauguma, atviras balsavimas. Jeigu balsai pasiskirsto po lygiai, lemia komisijos pirmininko balsas.
7. Komisijos nutarimas protokoluojamas, kuriame nurodomi komisijos nutarimo motyvai, pateikiami paaiškinimai, kiekvieno asmens dalyvavusio prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjime nuomonė.
8. Komisijos posėdžio protokolą rašo vienas iš komisijos pirmininko paskirtų komisijos narių (sekretorius). Protokolą pasirašo komisijos pirmininkas ir sekretorius.

|  |
| --- |
| **V. ATSAKYMŲ Į ASMENŲ PRAŠYMUS, PASIŪLYMUS IR SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI** |

1. Išnagrinėję prašymą, pasiūlymą ar skundą Komisija parengia išvadas ar pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui kartu su atsakymo pareiškėjui projektu.
2. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl prašymo, pasiūlymo ar skundo jei ji nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po Komisijos išvadų pateikimo.
3. Į prašymą, pasiūlymą ar skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, pasiūlymas ar skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas prašyme, pasiūlyme ar skunde.
4. Atsakymas į prašymą, pasiūlymą ar skundą turi atitikti šiuos kokybės kriterijus:
   1. atsakyta į visus pareiškėjo klausimus;
   2. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;
   3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;
   4. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;
   5. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus;
5. Atsakymas į prašymą, pasiūlymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) pareiškėjui, o kitas lieka Centre, arba siunčiame el. paštu su žyma ,,Originalas nebus siunčiamas“.
   1. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio skundo išnagrinėjimo.

|  |
| --- |
| **Vi. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS** |

1. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.
2. Informacija apie ,,Prašymų, pasiūlymų ir skundų“ priėmimo vietą ir tvarką yra skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje https://sgc.pagegiai.lm.lt/.
3. Darbuotojai su šia tvarka yra supažindinami susirinkimų metu bei elektroninėmis priemonėmis.
4. Klientai ar jų atstovai su šia tvarka yra supažindinami individualiai žodžiu.
5. Suinteresuoti asmenys su ,,Prašymų, pasiūlymų ir skundų“ tvarka gali susipažinti įstaigos internetiniame puslapyje ar tiesiogiai susisiekus su socialiniu darbuotoju atsakingu už gyventojų aptarnavimą.
6. Į Centrą besikreipiantys neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys gali būti neaptarnaujami. Tokį asmenį atsisakęs aptarnauti darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja įstaigos direktorių.

1 priedas

**(Prašymo, pasiūlymų ar skundo faktą patvirtinančio dokumento forma)**

**PAGĖGIŲ SAVIVALDYBĖS ŠEIMOS GEROVĖS CENTRAS**

**PAGALBOS ŠEIMAI SKYRIUS**

Pareiškėjo vardas ir pavardė, kontaktiniai duomenys

**PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS**

2021-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Nr.\_\_\_\_\_\_\_

Jūsų prašymas/pasiūlymas/skundas dėl\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Dokumentus priėmė**

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

(pareigų pavadinimas) (parašas) ( vardas ir pavardė)

Priedas 2

**PAGĖGIŲ SAVIVALDYBĖS ŠEIMOS GEROVĖS CENTRAS**

**PAGALBOS ŠEIMAI SKYRIUS**

**2021m. ,,Prašymų, pasiūlymų ir skundų“ registras**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reg. Nr.** | **Dokumento gavimo data** | **Dokumento sudarytojo pavadinimas** | **Gauto dokumento data** | **Dokumento pavadinimas** | **Bylos, į kurią įdėtas dokumentas nuoroda** |
| 1. |  |  |  |  | 17.2 |
| 2. |  |  |  |  | 17.2 |
| 3. |  |  |  |  | 17.2 |
| 4. |  |  |  |  | 17.2 |
| 5. |  |  |  |  | 17.2 |
| 6. |  |  |  |  | 17.2 |
| 7. |  |  |  |  | 17.2 |
| 8. |  |  |  |  | 17.2 |
| 9. |  |  |  |  | 17.2 |
| 10. |  |  |  |  | 17.2 |
| 11. |  |  |  |  | 17.2 |
| 12. |  |  |  |  | 17.2 |
| 13. |  |  |  |  | 17.2 |
| 14. |  |  |  |  | 17.2 |
| 15. |  |  |  |  | 17.2 |
| 16. |  |  |  |  | 17.2 |
| 17. |  |  |  |  | 17.2 |
| 18. |  |  |  |  | 17.2 |