

PATVIRTINTA  
VšĮ dienos centro „Mes esame“  
direktoriaus 2020 m. lapkričio 9 d.  
įsakymu Nr.1-12-97

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS DIENOS CENTRO „MES ESAME“ SKUNDŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos dienos centro „Mes esame“ (toliau – Centras) skundų valdymo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Centro darbuotojų, socialinių paslaugų gavėjų ir jų tėvų (globėjų), kitų suinteresuotų šalių skundų (pretenzijų) priėmimo tvarką ir skundų įforminimo reikalavimus, jų nagrinėjimą, sprendimo priėmimą bei apskundimo tvarką. Šio aprašo tikslas – užtikrinti sąžiningą ir objektyvų skundų nagrinėjimą.

2. Tvaroje naudojamos sąvokos:

2.1. **Pareiškėjas** – raštu arba žodžiu skundą pateikęs Centro darbuotojas, socialinių paslaugų gavėjas, vienas iš jo tėvų (globėjas), ar kitas suinteresuotas asmuo.

2.2. **Skundas** – žodinis ar rašytinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos pareiškėjo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Centro veikla, teikiamomis paslaugomis, ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

2.3. **Skundų nagrinėjimo komisija (toliau – Komisija)** – tai Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja sudėtingą skundą (pvz., pateiktą kartu su papildomais dokumentais) ir pateikia išvadas dėl skundo pagrįstumo bei jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

2.4. **Vykdytojas** – Centro direktoriaus paskirtas darbuotojas, nagrinėjantis paprastą skundą ir pateikiantis direktoriui išvadas dėl skundo pagrįstumo bei jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

### II. SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Pareiškėjas, manantis, jog buvo pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, su skundu gali kreiptis į Centro direktorių.

4. Pareiškėjo teisės:

4.1. bet kuriuo metu atšaukti skundą (skundas atšaukiamas raštu);

4.2. gauti informaciją apie skundo nagrinėjimo vietą ir laiką, priimtus sprendimus;

- 4.3. asmeniškai arba per atstovą dalyvauti Komisijos posėdžiuose nagrinėjant skundą;
- 4.4. apskųsti Komisijos sprendimo išvadas.
5. Pareiškėjas, skundą gali pateikti raštu arba žodžiu.
  - 5.1. Skundo raštu pateikimo būdai:
    - 5.1.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą;
    - 5.1.2. atsiuntus skundą paštu;
    - 5.1.3. elektroniniu paštu;
    - 5.1.4. socialinių paslaugų gavėjai gali palikti skundą raštu „Pasiūlymų, pageidavimų, skundų dėžutėje“, kuri yra prie Centro pagrindinio įėjimo.
  - 5.2. Skundo žodžiu pateikimo būdai:
    - 5.2.1. atvykus į Centrą skundą pateikti tiesiogiai Centro direktoriui ar jo įgaliotam darbuotojui;
    - 5.2.2. telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis.
6. Skunde raštu turi būti nurodyta ši informacija:
  - 6.1. jeigu pareiškėjas yra fizinis asmuo – pareiškėjo vardas ir pavardė;
  - 6.2. jeigu pareiškėjas yra juridinis asmuo – pareiškėjo pavadinimas;
  - 6.3. jeigu pareiškėjas atstovauja kitą asmenį, dėl kurio pažeistų teisių ar teisėtų interesų teikiamas skundas – šio asmens vardas, pavardė bei atstovavimo pagrindas;
  - 6.4. skundo pateikimo data;
  - 6.5. tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą į pateiktą skundą;
  - 6.6. pareiškėjo pageidaujamas skundo atsakymo gavimo būdas;
  - 6.7. skundo esmė – skundžiami Centro darbuotojų, socialinių paslaugų gavėjų ir jų tėvų (globėjų), kitų suinteresuotų šalių veiksmai (neveikimas), dėl kurių pareiškėjas pateikia skundą ir kuriais grindžia savo reikalavimus;
  - 6.8. kartu su skundu teikiamų dokumentų sąrašas (jeigu pareiškėjas skundą teikia kaip atstovas, prie skundo privalo būti pridėtas galiojantis įgaliojimas ar kitas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas, suteikiantis teisę pareiškėjui teikti skundą ir gauti atsakymą iš Centro);
  - 6.9. pareiškėjo parašas.
7. Jeigu skundą Centrai pareiškėjas pateikia asmeniškai atvykęs į Centrą, skundą priimančio Centro darbuotojas turi:
  - 7.1. priimti skundą;
  - 7.2. pareiškėjui prašant, pateikti jam skundo formos šabloną, kurį jis gali užpildyti vietoje.

### **III. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS RAŠTU**

8. Asmuo atsakingas už dokumentų valdymą (toliau – atsakingas asmuo) gautą skundą (raštu) registruoja Skundų, pareiškimų registravimo žurnale, nuroydamas pareiškėjo vardą pavardę, adresą arba iš kur gautas skundas, trumpą skundo turinį (esmę), suteikia dokumentui numerį, pažymi gavimo datą.

9. Užregistruotas skundas perduodamas Centro direktoriui užrašyti užduoties tekstą (rezoliuciją), kuris yra pažymimas Skundų, pareiškimų registravimo žurnale. Skundui nagrinėti Centro direktorius paskiria atsakingą asmenį (toliau – vykdytojas) arba sudaro Komisiją.

10. Skundas nagrinėjamas, tuo atveju, jeigu pareiškėjo teisės ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, dėl kurio jis kreipiasi į Centro direktorių, buvo pažeistos ne vėliau, kaip per mėnesį nuo tos dienos, kai pareiškėjas sužinojo apie savo arba kito asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

11. Jeigu skundą žodžiu arba raštu teikiančio asmens, atvykusio į Centrą, ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus, Centro darbuotojas, kuriam yra įteikiamas skundas, turi teisę iš tokio asmens skundo nepriimti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Centro direktoriaus sprendimu apie skundą žodžiu arba raštu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

12. Centre skundai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nebent, nepažeidžiant niekieno interesų pareiškėjui gali būti suteikta informaciją tą pačią darbo dieną arba kai skundo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 1 (vieną) mėnesį, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas.

13. Nagrinėjantis skundą vykdytojas arba Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, Centro etikos kodeksu, Centro konfidencialumo tvarka ir kitais teisės aktais.

### **IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) PAREIŠKĖJUI**

14. Į skundus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei skundą Centro direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas skundas arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde.

15. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

16. Vykdytojas arba Komisija parengtas išvadas ir siūlymus pateikia Centro direktoriui.

17. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai arba Vykdytojui peržiūrėti išvadas ir siūlymus dėl skundo.

18. Atsakymą pareiškėjui ar jo atstovui pasirašo Centro direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas.

19. Parengtas atsakymas registruojamas Informacinių siunčiamų dokumentų registre ir išsiunčiamas pareiškėjui, jo pageidaujama gavimo būdu nurodytu skunde (registruotu paštu, elektroniniu paštu arba įteikiamas pareiškėjui tiesiogiai).

20. Atsakymai į skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

## **V. SKUNDŲ PATEIKIMAS IR NAGRINĖJIMAS ŽODŽIŲ**

21. Atsakingas asmuo išsiaiškina pareiškėjo skundo esmę ir tada pagal kompetenciją atsako į pareiškėjo skundą arba nukreipia pareiškėją į kompetentingą Centro darbuotoją. Tuo atveju, jeigu klausimui išspręsti reikia laiko ar išsamaus tyrimo, atsakingas asmuo arba administracijos darbuotojas sudaro sąlygas Pareiškėjui išdėstyti skundą raštu.

22. Pareiškėjui trumpai paaiškinama ar Centras yra kompetentingas spręsti jo skundą.

23. Jei įmanoma pareiškėjui yra pateikiama informacija iš karto ir problema yra sprendžiama nedelsiant.

24. Tuo atveju, kai pareiškėjas, nesutinka su žodinio skundo nagrinėjimo rezultatais, jis turi teisę savo skundą įforminti raštu, kuris bus nagrinėjamas pagal skundų nagrinėjimo raštu tvarką.

## **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

25. Aprašas galioja nuo jo patvirtinimo dienos visiems Centro darbuotojams, socialinių paslaugų gavėjams ir jų tėvams (globėjams), kitoms suinteresuotosioms šalims.

26. Visi Centro darbuotojai turi būti supažindinami su šiuo Aprašu pasirašytinai.

27. Socialinių paslaugų gavėjai su šiuo Aprašu supažindinami jiems suprantamu būdu.

28. Aprašas viešai skelbiamas Centro interneto svetainėje: [www.mesesame.lt](http://www.mesesame.lt).

---