

PATVIRTINTA
Kalvarijos globos ir užimtumo centro
direktoriaus 2010 m. spalio 11 d.
įsakymu Nr. 57
(Kalvarijos globos ir užimtumo
centro direktoriaus 2019 m. kovo 8 d.
įsakymo Nr. 12 VK redakcija)

KLIENTŲ IR GLOBOS NAMŲ GYVENTOJŲ APTARNAVIMO KALVARIJOS GLOBOS IR UŽIMTUMO CENTRE TVARKA

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši tvarka reglamentuoja klientų ir Socialinės globos namų gyventojų (toliau vadinama – asmenys) aptarnavimą Kalvarijos globos ir užimtumo centre (toliau vadinama – Centras).

Punkto pakeitimai:

2019-03-08 įsakymu Nr.12 VK (nuo 2019-03-12)

2. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Centrą, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų informinimą ir perdavimą asmenims.

Informacija – žinios, kuriomis disponuoja Centras.

Pareiškėjas – asmuo, kuris kreipiasi į Centrą raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į Centrą ar darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, pateikti informaciją ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie institucijos veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Privati informacija – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

Skundas – Centru raštu pateiktas asmens kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, susiję su Centro teikiamomis paslaugomis, ir prašoma tenkinti asmens reikalavimus.

3. Šios tvarkos nuostatos netaikomos prašymams dėl socialinių paslaugų teikimo, sustabdymo, pakeitimo ar nutraukimo, išskyrus atvejus, kai asmuo praneša apie jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

4. Centro darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

5. Centro vardu gautus asmenų prašymus, pasiūlymus bei skundus (toliau vadinama prašymai ir skundai), nagrinėja ir juose keliamų klausimų sprendimą organizuoja Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo.

6. Centre nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

7. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu ir sudaryti taip, kad skundą ar prašymą gavęs Centras galėtų nustatyti prašymą ar skundą sudariusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami. Atsakymas elektroniniu būdu turi būti parengtas ir pasirašytas Centro direktoriaus saugiu elektroniniu parašu Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12, nustatyta tvarka.

8. Centre nagrinėjami tik Centro veiklą liečiantys prašymai ir skundai. Kiti prašymai ir skundai, gauti ne pagal Centro kompetenciją Centre nenagrinėjami, bet persiunčiami nagrinėti kompetentingai institucijai. Prašymai ir skundai persiunčiami nagrinėti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo datos. Apie tai pranešama pareiškėjui, nurodant, kam persiūstas nagrinėti prašymas ar skundas.

9. Draudžiama atsakyti konsultuoti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Centras užtikrina, kad atsakingų darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

10. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paliekami nenagrinėti.

11. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

12. Asmenys, jų prašymai bei skundai Centre priimami kiekvieną darbo dieną Centro darbo laiku. Iš anoniminių skundų ir prašymų dėžutės, prašymai bei skundai išimami kiekvieną savaitės trečiadienį 9 val.

13. Prašymai ir skundai tvarkomi atskirai nuo bendrosios Centro raštvedybos.

II. SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į KALVARIJOS GLOBOS IR UŽIMTUMO CENTRĄ

14. Atvykę į Centrą asmenys aptarnaujami Centro administracijos patalpose atitinkamų padalinių darbuotojų pagal jų kompetenciją galinčių padėti spręsti asmeniui rūpimus klausimus.

15. Atvykę į Centrą asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir institucijos interesų.

16. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimui gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytais aplinkybėmis ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingi centro darbuotojai apie tai įspėja asmenį.

17. Centre yra **Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga**. Joje asmenys visuomet gali pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo centre kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

III. SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, NAGRINĖJIMAS

18. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, ar išimti iš anoniminių skundų dėžutės, užregistruojami **Pareiškimų, pasiūlymų, skundų registre**. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami ir jų valdymas Centre organizuojamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

19. Asmeniui įteikiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas (*1 priedas*).

Punkto pakeitimai:

2019-03-08 įsakymu Nr.12 VK (nuo 2019-03-12)

20. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos.

21. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą procedūra negali būti baigta dėl organizacinių priežasčių, Centras gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų. Asmeniui apie procedūros termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu (kai skundas ar prašymas gautas elektroniniu paštu) ir nurodomos pratęsimo priežastys.

22. Jeigu Centras neįgaliotas spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre datos persiunčiamas kompetentingai institucijai. Apie tai pranešama pareiškėjui. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo institucijoje datos gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo priežastis). Persiunčiant prašymus ir skundus, kuriuose yra privačios informacijos, laikomasi šios tvarkos 23 punkte nustatytų apribojimų.

23. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik atsiklausus pareiškėjo. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per Centro vidaus tvarka nustatytą terminą iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo priežastis).

24. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Centro sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Centre datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

IV. SKYRIUS SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ IFORMINIMAS, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

25. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, skundų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Centro veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, taip pat sprendimai dėl paslaugų teikimo patobulinimo, informinami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo klausimus, nurodyta kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

26. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu elektroniniu paštu (jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

27. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

28. Pareiškėjas, nesutinkantis su Centro parengtu atsakymu, arba tuo atveju, per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui.

29. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, informaciją, priimti sprendimą priežastys, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

V. SKYRIUS

APTARNAVIMAS TELEFONU

30. Už asmenų aptarnavimą telefonu Centre atsako administratorius – sekretorius.

31. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Centrą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

31.1. ar Centras kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

31.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

31.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

32. Centro administratorius – sekretorius, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Centras ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatų įstatymą.

33. Jeigu telefonu aptarnaujamas asmuo ižeidinėja jį aptarnaujantį Centro darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Centro darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

34. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

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

34.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą;

34.3. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

34.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

34.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

34.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI. SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

35. Siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją apie Centro teikiamas paslaugas ir priimtus sprendimus dėl Centro veiklos tobulinimo, asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai priimami šiais būdais:

35.1. raštu, pildant atsiliepimų formą (2 priedas);

35.2. parašant elektroninį ar paprastą laišką;

35.3. atsakant į anoniminės apklausos dėl asmenų aptarnavimo anketos klausimus, jei tokia apklausa yra atliekama.

36. Centre yra įrengtos klausimų, anoniminių skundų, prašymų dėžutės, kad asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo atsiliepimus, pageidavimus ir siūlymus. Dėžučių turinys yra peržiūrimas reguliariai 1 kartą per savaitę.

37. Atsiliepimai gauti raštu ar internetu registruojami ir tvarkomi bei atsakymai į juos rengiami vadovaujantis šios tvarkos reikalavimais.

38. Centras kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinkus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

38.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką;

38.2. ar asmenims ilgai reikia laukti priėmimo;

38.3. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių darbuotojų;

38.4. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

38.5. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

38.6. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi sprendamas jų klausimus.

39. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

39.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

39.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

39.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Centrą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba į juos aptarnavusį Centro darbuotoją;

39.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį Centro darbuotoją.

40. Vertinimo rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui Centre gerinti.

41. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Centro interneto svetainėje www.kalvarijosguc.lt

Skyriaus pakeitimai:

2019-03-08 įsakymu Nr.12 VK (nuo 2019-03-12)

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

42. Klientų ir globos namų gyventojų aptarnavimo Kalvarijos globos ir užimtumo centre tvarka yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios tvarkos reguliavimo srities teisės aktams.

43. Pridedama Prašymų, pasiūlymų ir skundų valdymo koncepcija (3 priedas).

Klientų ir globos namų gyventojų
aptarnavimo Kalvarijos globos ir užimtumo
centre tvarkos 1 priedas

KALVARIJOS GLOBOS IR UŽIMTUMO CENTRAS
Ugniagesių g. 18, Kalvarija, tel. (8 343) 23 598, el.p. uzimtumocentras@gmail.com

(pareiškėjo vardas, pavardė)

(adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas/skundas/kitas kreipimasis dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentą priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Prašymus, pasiūlymus ir skundus gali pateikti:

KAS?

- Socialinių paslaugų gavėjai;
- Paslaugų gavėjų globėjai, rūpintojai;
- Centro darbuotojai;
- Kiti suinteresuoti asmenys.

KAIP?

- Žodžiu;
- Raštu;
- E – priemonėmis.

KUR?

- paskambinus Centro telefonu +370 343 23598
- Palikus rašytinę informaciją Centro Dienos globos namų patalpose esančioje dėžėje su pavadinimu **PRAŠYMAI, PASIŪLYMAI, SKUNDAI**
- Palikus rašytinę informaciją Socialinės globos namų patalpose esančioje dėžėje su pavadinimu **GYVENTOJŲ, KLIENTŲ ANONIMINIAI SKUNDAI, PRAŠYMAI**
- Elektroniniu paštu uzimtumocentras@gmail.com

Kitoms institucijoms:

Kalvarijos savivaldybė

<http://kalvarija.lt/index.php?41884644>

Lietuvos Respublikos Socialinės

apsaugos ir darbo ministerija

<https://socmin.lrv.lt/>

Seimo kontrolierių įstaiga

<http://www.lrski.lt/>

KADA?

Prašymai, pasiūlymai ir skundai gaunami

- El. paštas tikrinamas kiekvieną darbo dieną. Atsakingas Centro administratorius-sekretorius;
- Centro patalpose esančios dėžutės tikrinamos vieną kartą per savaitę. Atsakingi socialiniai darbuotojai

KAIP?

Prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami:

- Raštu pateikti - per 20 darbo dienų.
- Žodžiu pateikti – nedelsiant;
- Atsakymai į anoniminius skundus skelbiami Centro informaciniuose stenduose

KAS?

Atsakingi asmenys:

- Kreipimasi raštu svarsto ir į jį atsako Centro direktoriaus įsakymu paskirta komisija;
- Kreipimasi žodžiu svarsto ir į jį atsako kompetentingas darbuotojas.

**Kalvarijos globos ir
užimtumo centras reaguoja
ir atsako į visus gaunamus
pareiškimus, pasiūlymus ir
skundus**



**KALVARIJOS GLOBOS IR
UŽIMTUMO CENTRAS**

Ugniagesių g. 18, Kalvarija

PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ VALDYMO KONCEPCIJA