

PATVIRTINTA
Jonavos rajono socialinių paslaugų
centro direktoriaus
2026 m. balandžio 30 d. įsakymu
Nr. VIGC-20

JONAVOS RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Jonavos rajono socialinių paslaugų centro asmenų prašymų ir skundų priėmimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų prašymų ir skundų pateikimo Jonavos rajono socialinių paslaugų centrui (toliau – Centras), jų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir pateikimo tvarką.
2. Aprašas taikomas Centro administracijai ir visiems Centro struktūriniams padaliniams, nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus, susijusius su Centro ir jo struktūrinių padalinių veikla, teikiamomis socialinėmis ir kitomis paslaugomis, darbuotojų veiksmais ar neveikimu, priimtais sprendimais bei kitais Centro kompetencijai priskirtais klausimais.
3. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus vadovaujamosi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 (Bendrojo duomenų apsaugos reglamentu), Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintomis asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais, reglamentuojančiais prašymų ir skundų nagrinėjimą, Centro vidaus teisės aktais ir šiuo Aprašu.
4. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir kituose šiame Apraše nurodytuose teisės aktuose.
5. Priimant ir nagrinėjant prašymus ir skundus laikomasi objektyvumo, nešališkumo, teisėtumo, išsamumo, proporcingumo, lygiateisiškumo, konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos principų.
6. Prašymai ir skundai nagrinėjami taip, kad būtų užtikrintas objektyvus ir išsamus juose nurodytų aplinkybių įvertinimas. Darbuotojas negali nagrinėti prašymo ar skundo, jeigu jo nagrinėjimas gali sukelti interesų konfliktą arba jeigu skundžiami jo paties veiksmai, neveikimas ar priimti sprendimai. Tokiu atveju prašymas ar skundas perduodamas nagrinėti kitam Centro direktoriaus paskirtam darbuotojui ar komisijai.
7. Informacija apie asmenį, pateikusių prašymą ar skundą, ir kita prašymo ar skundo nagrinėjimo metu gauta informacija tvarkoma ir teikiama laikantis asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų ir Centro vidaus dokumentų reikalavimų. Informacija tretiesiems asmenims teikiama tik teisės aktų nustatytais pagrindais ir apimtimi.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

8. Asmenys prašymus ir skundus Centrai gali pateikti:

- 8.1. raštu, tiesiogiai atvykę į Centrą ar jo struktūrinį padalinį;
- 8.2. paštu;
- 8.3. Centro oficialiu elektroninio pašto adresu;
- 8.4. elektroninių ryšių priemonėmis ar per informacines sistemas, jeigu tokia galimybė yra sudaryta;
9. Jeigu asmuo dėl objektyvių priežasčių negali pats raštu išdėstyti prašymo ar skundo, Centro darbuotojas, asmeniui sutinkant, padeda užfiksuoti jo kreipimosi turinį. Užfiksuotas prašymas ar skundas perskaitomas ar kitu asmeniui prieinamu būdu pateikiamas susipažinti ir, kai įmanoma, patvirtinamas jį pateikusio asmens.
10. Asmenims su negalia ar kitiems asmenims, kuriems dėl individualių poreikių kyla sunkumų pateikiant prašymą ar skundą ar gaunant informaciją apie jo nagrinėjimą, pagal galimybes sudaromos sąlygos informaciją pateikti ir gauti jiems prieinamu bendravimo būdu, vadovaujantis teisės aktų, reglamentuojančių informacijos prieinamumą asmenims su negalia, reikalavimais.
11. Raštu pateiktame prašyme ar skunde turi būti nurodyta:
 - 11.1. prašymą ar skundą pateikiančio fizinio asmens vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;
 - 11.2. kontaktiniai duomenys, kuriais asmuo pageidauja gauti atsakymą, jeigu atsakymo pateikimas yra reikalingas;
 - 11.3. prašymo ar skundo esmė, aplinkybės ir, jeigu žinoma, su jomis susiję asmenys, veiksmai, sprendimai ar įvykiai;
 - 11.4. asmens prašymas, reikalavimas ar pageidaujamas klausimo sprendimo būdas, jeigu jis yra suformuluotas;
 - 11.5. prie prašymo ar skundo pridedami dokumentai ar kita informacija, jeigu asmuo tokius pateikia.
12. Jeigu prašymas ar skundas pateikiamas kito asmens vardu, turi būti nurodomas atstovaujamas asmuo ir pateikiamas atstovavimą patvirtinantis dokumentas ar kitu teisės aktų nustatytu būdu patvirtinama teisė atstovauti, išskyrus atvejus, kai teisė atstovauti kyla iš įstatymo ar kitų teisės aktų.
13. Anoniminis skundas, kuriame nėra duomenų, leidžiančių nustatyti jį pateikusį asmenį, gali būti nagrinėjamas, jeigu jame pateikta pakankamai konkrečios informacijos apie galimą asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimą, netinkamą paslaugų teikimą, darbuotojų veiksmus ar neveikimą arba kitas aplinkybes, kurių neįvertinimas galėtų turėti reikšmingų neigiamų pasekmių paslaugų gavėjui, vaikui ar kitam asmeniui.
14. Sprendimą dėl anoniminio skundo nagrinėjimo priima Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo, įvertinęs skunde pateiktos informacijos konkretumą, reikšmingumą ir galimybę patikrinti nurodytas aplinkybes. Į anoniminį skundą atsakymas neteikiamas, jeigu nėra galimybės nustatyti ar susisiekti su jį pateikusiu asmeniu.
15. Prašymas ar skundas laikomas pateiktu Centrui, kai jis užregistruojamas įstaigoje. Jeigu skundas pateikiamas darbuotojui, darbuotojas, gavęs prašymą ar skundą, persiunčia skundą į bendrą įstaigos elektroninį paštą, kur skundas yra užregistruojamas ir nukreipiamas atsakingam asmeniui.
16. Raštu gauti prašymai ir skundai, išskyrus šiame Apraše nustatytus atvejus, registruojami Centro dokumentų valdymo sistemoje Centro dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.
17. Registruojant prašymą ar skundą turi būti užtikrinama, kad prieiga prie jame esančių asmens duomenų ir kitos neviešos informacijos būtų suteikiama tik tiems Centro darbuotojams, kuriems ši informacija reikalinga jų funkcijoms atlikti.
18. Užregistruotas prašymas ar skundas perduodamas Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, kuris pagal prašymo ar skundo turinį ir Centro struktūrinių padalinių bei darbuotojų

kompetenciją paskiria ji nagrinėti atsakingam darbuotojui, struktūrinio padalinio vedėjui arba, esant poreikiui, sudarytai komisijai.

19. Skundas dėl konkretaus Centro darbuotojo veiksmų, neveikimo ar elgesio negali būti perduodamas tam darbuotojui nagrinėti ir sprendimui dėl skundo priimti. Skundas dėl struktūrinio padalinio vedėjo veiksmų ar neveikimo perduodamas nagrinėti Centro direktoriui arba jo paskirtam kitam nešališkam darbuotojui ar komisijai.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

20. Centre gauti prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją, laikantis teisės aktuose nustatytų terminų ir šiame Apraše nustatytos tvarkos.

21. Prašymą ar skundą nagrinėti paskirtas darbuotojas, struktūrinio padalinio vedėjas ar komisija (toliau – atsakingas nagrinėjantis asmuo):

21.1. įvertina prašymo ar skundo turinį ir nustato jo esmę;

21.2. įvertina jame nurodytas aplinkybes ir reikalavimus;

21.3. surenka prašymui ar skundai išnagrinėti reikalingą informaciją, dokumentus ir kitus duomenis;

21.4. prireikus kreipiasi į kitus Centro darbuotojus, struktūrinius padalinius, institucijas ar įstaigas dėl nagrinėjimui reikalingos informacijos;

21.5. prireikus prašo prašymą ar skundą pateikusio asmens patikslinti pateiktą informaciją ar pateikti papildomus duomenis;

21.6. objektyviai ir visapusiškai įvertina nustatytas faktines aplinkybes;

21.7. parengia motyvuoto atsakymo projektą ir užtikrina, kad jis būtų pateiktas tvirtinti ar pasirašyti pagal Centre nustatytą kompetenciją.

22. Centro struktūriniai padaliniai ir darbuotojai privalo pagal kompetenciją bendradarbiauti su prašymą ar skundą nagrinėjančiu asmeniu ir jo nustatytu terminu pateikti nagrinėjimui reikalingą informaciją, dokumentus, jų kopijas, paaiškinimus ar kitus turimus duomenis.

23. Jeigu skundas susijęs su konkretaus Centro darbuotojo veiksmais, neveikimu, elgesiu ar priimtais sprendimais, iš šio darbuotojo gali būti prašoma pateikti paaiškinimą ir su skunde nurodytomis aplinkybėmis susijusius dokumentus ar kitą informaciją. Paaiškinimą pateikęs darbuotojas nedalyvauja priimant galutinį sprendimą dėl skundo, kai tai galėtų kelti abejonių dėl nagrinėjimo nešališkumo.

24. Prašymai ir skundai išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Centre dienos, jeigu įstatymai ar kiti teisės aktai konkrečiam prašymui ar skundai nenustato kitokio termino.

25. Jeigu dėl objektyvių priežasčių prašymo ar skundo per 20 darbo dienų išnagrinėti negalima ir teisės aktai leidžia nagrinėjimo terminą pratęsti, terminas pratęsimas teisės aktų nustatyta tvarka. Apie termino pratęsimą ir jo priežastis prašymą ar skundą pateikęs asmuo informuojamas teisės aktų nustatyta tvarka.

26. Jeigu prašyme ar skunde pateiktos informacijos nepakanka jo esmei nustatyti ar objektyviai išnagrinėti ir reikalingos informacijos Centras negali gauti kitais būdais, prašymą ar skundą pateikusio asmens gali būti prašoma per nustatytą terminą patikslinti kreipimąsi ar pateikti papildomą informaciją.

27. Jeigu asmuo per nustatytą terminą nepateikia prašomos informacijos ir dėl jos trūkumo nėra galimybės objektyviai išnagrinėti prašymo ar skundo, sprendžiama dėl jo nagrinėjimo užbaigimo teisės aktų nustatyta tvarka. Apie priimtą sprendimą ir jo priežastis asmuo informuojamas, jeigu yra žinomi jo kontaktiniai duomenys.

28. Nustčius, kad visas prašyme ar skunde keliamas klausimas nepriskirtinas Centro kompetencijai, prašymas ar skundas persiunčiamas kompetentingai institucijai ar įstaigai, jeigu

tokia institucija ar įstaiga yra žinoma, apie tai informuojant prašymą ar skundą pateikusį asmenį.

29. Jeigu tik dalis prašyme ar skunde nurodytų klausimų priskirtina Centro kompetencijai, Centras išnagrinėja jam priskirtą dalį, o dėl kitų klausimų veikia teisės aktų nustatyta tvarka.

30. Pakartotinis prašymas ar skundas dėl to paties klausimo gali būti nenagrinėjamas, jeigu Centras jau yra išnagrinėjęs tą patį klausimą ir pateikęs atsakymą, o pakartotinai kreipiantis nepateikiama naujų faktinių aplinkybių, duomenų ar argumentų, galinčių turėti reikšmės ankstesniam sprendimui įvertinti, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus.

31. Apie sprendimą nenagrinėti pakartotinio prašymo ar skundo asmuo informuojamas, nurodant tokio sprendimo priežastis ir, kai taikoma, ankstesnio Centro atsakymo datą bei registracijos duomenis.

32. Prašymas ar skundas gali būti nenagrinėjamas, kai:

32.1. iš jo turinio neįmanoma nustatyti prašymo ar skundo esmės ir nėra galimybės susisiekti su jį pateikusiu asmeniu dėl informacijos patikslinimo;

32.2. jis yra pakartotinis ir atitinka Aprašo 31 punkte nustatytas sąlygas;

32.3. prašyme ar skunde keliami klausimai jau yra nagrinėjami teisme ar kitoje ginčą nagrinėjančioje institucijoje ir teisės aktai numato pagrindą tokio kreipimosi nenagrinėti;

32.4. yra kitų teisės aktuose nustatytų pagrindų prašymo ar skundo nenagrinėti.

33. Sprendimas nenagrinėti prašymo ar skundo turi būti motyvuotas. Apie tokį sprendimą prašymą ar skundą pateikęs asmuo informuojamas teisės aktų nustatyta tvarka, jeigu yra galimybė jį identifikuoti ir su juo susisiekti.

34. Jeigu nagrinėjant prašymą ar skundą paaiškėja aplinkybės, galinčios kelti grėsmę vaiko, suaugusio asmens ar kito paslaugų gavėjo gyvybei, sveikatai ar saugumui, galimo smurto, nepriežiūros, išnaudojimo ar kitokio asmens teisių pažeidimo požymių, Centras nelaukdamas galutinio prašymo ar skundo išnagrinėjimo imasi veiksmų pagal savo kompetenciją ir (ar) teisės aktų nustatyta tvarka perduoda informaciją kompetentingoms institucijoms.

35. Prašymo ar skundo nagrinėjimo metu surinkta reikšminga informacija, gauti paaiškinimai, dokumentai ir kiti duomenys saugomi kartu su prašymo ar skundo nagrinėjimo dokumentais Centro dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

36. Išnagrinėjus skundą turi būti nustatyta, ar skunde nurodytos aplinkybės pasitvirtino visiškai, iš dalies ar nepasitvirtino, ir, atsižvelgiant į nagrinėjimo rezultatus, sprendžiama dėl reikalingų veiksmų, priemonių ar rekomendacijų.

37. Nustačius prašyme ar skunde nurodytų aplinkybių pagrįstumą ir poreikį imtis korekcinį ar prevencinių veiksmų, Centro direktorius, struktūrinio padalinio vedėjas ar kitas pagal kompetenciją atsakingas asmuo užtikrina nustatytų trūkumų šalinimą ir, kai tikslinga, priemonių, skirtų panašioms situacijoms ateityje išvengti, įgyvendinimą.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ FORMA, RENGIMAS IR PATEIKIMAS

38. Išnagrinėjus prašymą ar skundą, asmeniui pateikiamas atsakymas, kuriame, atsižvelgiant į prašymo ar skundo pobūdį ir turinį, nurodomi nagrinėjimo rezultatai ir priimtas sprendimas.

39. Atsakymas į prašymą ar skundą turi būti aiškus, konkretus, išsamus ir argumentuotas. Jame turi būti nurodytos esminės prašymo ar skundo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės, priimtas sprendimas jei taikoma, teisės aktų nuostatos, kuriomis remiantis sprendimas priimtas.

40. Atsakyme gali būti pateikta kokių veiksmų Centras ėmėsi ar numatė imtis nustatytiems trūkumams pašalinti ir (ar) panašioms situacijoms ateityje išvengti.

41. Atsakymas į prašymą ar skundą, atsižvelgiant į kreipimosi pobūdį, jo pateikimo būdą, asmens nurodytą pageidaujamą atsakymo gavimo būdą ir teisės aktų reikalavimus, gali būti

pateikiamas:

- 41.1. oficialiu Centro raštu, siunčiamu paštu ar įteikiamu asmeniui tiesiogiai;
- 41.2. elektroniniu dokumentu, siunčiamu asmens nurodytu elektroninio pašto adresu ar kitomis elektroninių ryšių priemonėmis;
- 41.3. elektroninio pašto pranešimu, kai pagal kreipimosi pobūdį ir teisės aktų reikalavimus nėra būtina rengti atskiro oficialaus elektroninio dokumento.
42. Atsakymas į raštu pateiktą ir Centro dokumentų valdymo sistemoje užregistruotą prašymą ar skundą įforminamas ir registruojamas Centro dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų ir Centro vidaus dokumentų nustatyta tvarka.
43. Atsakymą į prašymą ar skundą pasirašo Centro direktorius arba kitas pagal Centro vidaus teisės aktus, suteiktus įgaliojimus ar kompetenciją turintis asmuo.
44. Atsakymas asmeniui pateikiamas tokiu būdu, koku jis prašė jį gauti. Jeigu asmuo atsakymo pateikimo būdo nenurodė, atsakymas pateikiamas tokiu pačiu būdu, koku buvo gautas prašymas ar skundas, jeigu teisės aktai ar objektyvios aplinkybės nenustato kitaip.
45. Atsakymas, siunčiamas elektroninių ryšių priemonėmis, parengiamas ir, kai teisės aktų ar Centro dokumentų valdymo reikalavimų nustatytais atvejais būtina, pasirašomas laikantis elektroninių dokumentų rengimą, pasirašymą ir Centro dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų bei Centro vidaus dokumentų reikalavimų.
46. Kai atsakymas pateikiamas elektroninio pašto pranešimu, jo turinys turi atitikti šiame Apraše atsakymui nustatytus reikalavimus. Jeigu prašymas ar skundas buvo registruotas Centro dokumentų valdymo sistemoje, atsakymo pateikimo faktas ir, kai taikoma, išsiųsto atsakymo kopija išsaugomi kartu su prašymo ar skundo nagrinėjimo dokumentais.
47. Atsakyme, kuriuo visiškai ar iš dalies atsisakoma tenkinti asmens prašymą ar skundą, arba kai priimtas sprendimas gali būti skundžiamas, nurodoma jo apskundimo tvarka: institucijos ar įstaigos, kuriai gali būti pateiktas skundas, pavadinimas, skundo pateikimo terminas ir, kai taikoma, kita teisės aktuose nustatyta informacija.
48. Jeigu atsakymo nepavyksta įteikti asmens nurodytais kontaktiniais duomenimis, informacija apie nepavykusį atsakymo pateikimą ir, kai taikoma, atliktus pakartotinius pateikimo veiksmus fiksuojama Centro dokumentų valdymo sistemoje ar kitu Centro nustatytu būdu.
49. Prašymai, skundai, atsakymai į juos ir su jų nagrinėjimu susiję dokumentai saugomi Centro dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais, užtikrinant asmens duomenų bei kitos neviešos informacijos apsaugą.

V SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KONTROLĖ IR REZULTATŲ ANALIZĖ

50. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminų laikymosi kontrolė vykdoma Centro dokumentų valdymo sistemoje ir (ar) kitomis Centre taikomomis dokumentų valdymo priemonėmis.
51. Už prašymo ar skundo išnagrinėjimą laiku ir tinkamą atsakymo parengimą atsako jį nagrinėti paskirtas darbuotojas, struktūrinio padalinio vedėjas ar komisija pagal jiems suteiktą kompetenciją.
52. Struktūrinių padalinių vedėjai pagal kompetenciją stebi jų koordinuojamo padalinio veiklai pateiktų prašymų ir skundų pobūdį, nagrinėjimo rezultatus, pasikartojančias problemas ir užtikrina, kad nustatyti trūkumai būtų šalinami.
53. Centre periodiškai analizuojama informacija apie gautus skundus, jų pobūdį, nagrinėjimo rezultatus, nustatytus trūkumus, pasikartojančias problemas ir jų galimas priežastis.
54. Skundų analizės rezultatai naudojami Centro veiklos ir teikiamų paslaugų kokybei gerinti, galimoms rizikoms ir sisteminėms problemoms nustatyti, darbo organizavimui tobulinti, darbuotojų kompetencijoms stiprinti bei korekciniams ir prevenciniams veiksams planuoti.

55. Nustačius pasikartojančius ar sisteminio pobūdžio trūkumus, Centro direktorius, struktūrinio padalinio vedėjas ar kitas pagal kompetenciją atsakingas asmuo inicijuoja reikalingus korekcinius ir (ar) prevencinius veiksmus bei, esant poreikiui, jų įgyvendinimo stebėseną.

56. Informacija apie gautus prašymus ir skundus, jų nagrinėjimo rezultatus ir nustatytas problemas analizuojama bei naudojama taip, kad nebūtų nepagrįstai atskleidžiami prašymus ar skundus pateikusių asmenų, paslaugų gavėjų, darbuotojų ar kitų asmenų duomenys ir būtų laikomasi konfidencialumo bei asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

57. Prašymo ar skundo pateikimas negali būti pagrindas bloginti asmeniui teikiamų paslaugų kokybę, riboti jo teises, taikyti jam nepalankų elgesį ar kitaip daryti neigiamą poveikį dėl to, kad asmuo pateikė prašymą ar skundą.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

58. Centro darbuotojai su šiuo Aprašu supažindinami Centro nustatyta tvarka. Darbuotojai, pagal savo funkcijas dalyvaujantys priimant, registruojant ar nagrinėjant prašymus ir skundus, privalo vadovautis šio Aprašo nuostatomis.

59. Asmenims sudaroma galimybė susipažinti su prašymų ir skundų pateikimo bei nagrinėjimo Centre tvarka. Informacija apie prašymų ir skundų pateikimo būdus ir kontaktinius duomenis skelbiama Centro interneto svetainėje ir (ar) kitais paslaugų gavėjams prieinamais būdais.

60. Asmens duomenys, gauti priimant ir nagrinėjant prašymus bei skundus, tvarkomi tik teisėtais ir šiame Apraše nustatytais tikslais, laikantis asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų ir Centro vidaus dokumentų reikalavimų.

61. Prašymų ir skundų nagrinėjimo dokumentai registruojami, tvarkomi ir saugomi Lietuvos Respublikos teisės aktų ir Centro dokumentų valdymą reglamentuojančių vidaus teisės aktų nustatyta tvarka.

62. Klausimai, susiję su prašymų ir skundų priėmimu, registravimu, nagrinėjimu ir atsakymų pateikimu, kurių nereglamentuoja šis Aprašas, sprendžiami vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais ir kitais Centro veiklą reglamentuojančiais dokumentais.

63. Aprašas keičiamas, papildomas ar pripažįstamas netekusiu galios Centro direktoriaus įsakymu.