

**ANYKŠČIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL ANYKŠČIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO
SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKOS
PATVIRTINIMO**

2026 m. sausio 19 d. Nr. V-2
Aulėliai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (aktualia redakcija):

T v i r t i n u Anykščių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro skundų, prašymų, pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką (pridedama).

2. **P r i p a ž į s t u** netekusia galios Anykščių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro skundų, prašymų, pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką 2024 m. vasario 12 d. įsakymo Nr.V-11a.

P a v e d u raštinės administratorei Agnei Muraškienei supažindinti su šiuo įsakymu patvirtintu tvarkos aprašu Anykščių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro darbuotojus.

Direktorius

Vaidas Niaura

PATVIRTINTA
Anykščių rajono šeimos ir vaiko
gerovės centro direktoriaus
2026 m. sausio 19 d. įsakymu Nr. V-2

ANYKŠČIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

I BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Anykščių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro (toliau – Centras) gautų Skundų, prašymų, pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) reglamentuoja paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių (toliau – asmuo) skundų, prašymų, pasiūlymų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo tvarką bei kitas procedūras.
2. Tvarkoje vartojamos sąvokos:
 - 2.1. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu pasiūlymą, skundą, prašymą pateikęs Centro paslaugų gavėjas, ar jo įgaliotas asmuo, centro darbuotojas ar kitas suinteresuotas asmuo.
 - 2.2. **Skundas** – asmens, jo atstovo ar jo interesus ginančio asmens kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su Centro teikiamomis paslaugomis, veikla ir prašoma juos apginti.
 - 2.3. **Prašymas** – raštas, kurio ko nors prašoma.
 - 2.4. **Pasiūlymas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir pan.
3. Centro darbuotojai, priimdami, nagrinėdami skundus, prašymus, pasiūlymus, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, objektyvumo, tikslumo, sąžiningumo, teisingumo, įstatymo viršenybės, atsakomybės už priimtus sprendimus, išsamumo principais.
4. Asmuo bet kuriuo metu iki sprendimo priėmimo turi teisę atsiimti pateiktą skundą, prašymą, pasiūlymą.

II. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS

5. Prašymus, pasiūlymus ir skundus raštu galima pateikti:
 - 5.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Anykščių rajono šeimos ir vaiko gerovės centrą.
 - 5.2. atsiuntus prašymą, pasiūlymą ar skundą paštu, adresu: Liepų 11, Aulelių k., Svėdasų sen. Anykščių rajonas,

5.3. elektroniniu būdu Centro el. pašto adresu: anyksciu.svgc@gmail.com.

5.4. įdėjus prašymą, pasiūlymą ar skundą į Centro skundų ir pasiūlymų dėžutes, kurios yra įrengtos Anykščių rajono šeimos ir vaiko gerovės centre ir Centro padaliniuose.

5.5. centro internetinėje svetainėje www.anyksciusvgc.lt.

6. Centre, adresu: Liepų 11, Aulelių k., Svėdasų sen. Anykščių r., skundų ir pasiūlymų dėžutę darbo dienos pradžioje tikrina Centro administratorė, Šeiminių namų padaliniuose esančias skundų ir pasiūlymų dėžutes kiekvienos dienos pradžioje patikrina padalinio socialiniai darbuotojai, individualios priežiūros darbuotojai, kurie dėžutėse rastus prašymus, pasiūlymus, skundus pateigia Centro administracijai.

7. Vaikams apgyvendintiems globėjų (rūpintojų) šeimoje ar šeimynoje, Centro direktoriaus įsakymu paskirtas globos koordinatorius užmezgęs kontaktą su globojamu (rūpinamu) vaiku, informuoja vaiką, kad jis gali kreiptis dėl nusiskundimų globėjo (rūpintojo) elgesiu arba globos koordinatoriaus duotu telefono numeriu skambinant arba parašant žinutę, arba pagal šios Tvarkos 6 punkto nuostatas.

8. Visi Centro bet kuria forma raštu gauti skundai jų gavimo dieną registruojami Centro pasiūlymų, prašymų, pareiškimų, pageidavimų, pastabų, skundų ir jų nagrinėjimo registre.

9. Pasiūlymo, prašymo skundo registravimo data yra laikoma pasiūlymo, prašymo, skundo pateikimo Centrai data.

10. Prašymus, pasiūlymus, skundus žodžiu galima pateikti:

10.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą;

10.2. telefonu;

11. Žodžiu gauti skundai jų gavimo dieną registruojami Centro pasiūlymų, prašymų, pageidavimų, pastabų, skundų ir jų nagrinėjimo registre.

12. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, institucijoje neregistruojami, jeigu institucijos vadovas nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

13. Asmens pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas turi būti derinamas iš anksto.

14. Prašymas, pasiūlymas ir skundas raštu turi būti:

14.1. parašytas valstybine kalba;

14.2. parašytas įskaitomai;

14.3. asmens pasirašytas.

15. Prašyme, pasiūlyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

16. Prašymas raštu, atsiųstas institucijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

17. Asmuo, prašymą, pasiūlymą ar skundą teikiantis Centrai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centro elektroninio pašto adresu, nurodytu institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

III. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

18. Prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją.

19. Nepasirašyti prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami, priimanos išvados, sprendimai.

20. Prašymai, pasiūlymai ir skundai su Centro direktoriaus viza darbuotojui (-ams) nagrinėti perduodamas ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

21. Atsakingas darbuotojas/komisija turi imtis visų priemonių, kad skundas būtų išsamiai išnagrinėtas, kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo registravimo dienos. Rašytinis atsakymas pateikiamas direktoriui, o jam nesant jį pavaduojančiam asmeniui. Direktorius per 3 darbo dienas susipažįsta su prašymu, pasiūlymu ar skundu ir atsakymu į jį, ir pasirašo arba su pastabomis grąžina papildomai nagrinėti.

22. Atskirais atvejais, kai skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu ar reikalauja papildomos informacijos, įrodymų, susijusių su prašyme, pasiūlyme, skunde nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimas gali viršyti 30 darbo dienų, bet apie tai turi būti informuotas pareiškėjas. Pratęsus skundo nagrinėjimą, Centras per 3 darbo dienas nuo Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo, pasiūlymo skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

23. Nagrinėjantis skundą, prašymą ir siūlymą atsakingi paskirtas darbuotojas/ Komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu, Centro konfidencialumo tvarkos aprašu, kokybės procedūromis bei principais.

23. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti atsakingam už skundo nagrinėjimą darbuotojui/komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl skundo, jei jie nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

24. Prašymas, pasiūlymas ar skundas gali būti nenagrinėjamas:

24.1. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir neįskaitomas, ir dėl to Centras negali tokio prašymo, pasiūlymo, skundo išnagrinėti;

24.2. jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

25. Apie prašymo, pasiūlymo ar skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešame ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, pasiūlymo, skundo gavimo centre dienos, išskyrus atvejus, kai skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (TEIKIMAS)

ASMENIUI

26. Į prašymą, pasiūlymą, skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, pasiūlymas, skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas prašyme, pasiūlyme, skunde.

27. Atsakymas turi atitikti kokybės kriterijus:

27.1. atsakyta į visus asmens klausimus;

27.2. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

27.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;

27.4. nurodyti jo rengėjo duomenys;

27.5. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus.

28. Atsakymo į prašymą, pasiūlymą, skundą kopija lieka Centre.

29. Atsakymai į anoniminius pareiškėjų skundus, prašymus ar pasiūlymus skelbiami Centro informacinėje lentoje.

V SKYRIUS. ŽODINIŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

30. Prašymai, pasiūlymai, skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, neregistruojami, į juos

atsakoma iškart. Jei darbuotojas, į kurį kreipiamasi, nėra kompetentingas nagrinėti prašymą, pasiūlymą ar skundą, jis privalo paaiškinti, koks specialistas ar kita institucija yra kompetentinga nagrinėti jo prašymą, pasiūlymą, skundą.

31. Centro darbuotojai, priimančys prašymus, pasiūlymus, skundus ir teikiantys informaciją juose keliamais klausimais, privalo:

31.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą, pavardę);

31.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti skundo esmę;

31.3. paaiškinti ar Centras yra kompetentingas nagrinėti prašymą, pasiūlymą, skundą rūpimu klausimu;

31.4. paaiškinti galimus prašymo, pasiūlymo, skundo pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas, pasiūlymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

31.5. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus) į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymą, pasiūlymą, skundą.

31.6. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją. Prireikus laiko išsamia atsakymui parengti, nurodyti, kada asmeniui bus atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

32. Pareiškėjas, nesutinkantis su Centro atsakymu į prašymą, pasiūlymą ar skundą, pranešimą arba tuo atveju, jei per numatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas pareiškėjui nebuvo išsiųstas, turi teisę tai apskųsti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisės įstatymo nustatyta tvarka.

33. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu dėl jo prašymo sprendimu, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Centro direktoriui, arba paduoti skundą Anykščių rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriui, Administracijos direktoriui arba Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisės įstatymo nustatyta tvarka .

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Išnagrinėti prašymai arba skundai ir atsakymai bei su jais susijusi papildoma medžiaga dedami į bylas pagal dokumentacijos planą.

- 35. Tvarka įsigalioja nuo jos Centro direktoriaus patvirtinimo datos.
- 36. Darbuotojai supažindinami susirinkimo metu ar elektroninėmis ryšio priemonėmis.
- 37. Informacija apie Anykščių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro skundų, prašymų, pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką yra paskelbta Centro internetinėje svetainėje www.anyksciusvgc.lt.

Anykščių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro
Skundų/ prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašo
Priedas Nr. 1

ANYKŠČIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO
SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ REGISTRAS

Nr.	Dokumento pavadinimas	Gavimo data	Gavėjas	Siuntėjas	Atsakymas, atsakymo data
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					