PATVIRTINTA
Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro
direktoriaus 2026 m. lapkričio 16 d. įsakymu Nr. V-212

KELMĖS RAJONO VAIKO IR ŠEIMOS GEROVĖS CENTRAS

ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PATEIKTŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų pateiktų prašymų, skundų, pranešimų pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro (toliau – Centras) ir jo padalinių darbuotojų, paslaugų gavėjų bei kitų fizinių ir juridinių asmenų aptarnavimą ir jų pateiktų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo tvarką.

2. Apraše vartojamos sąvokos:

asmuo – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas), kuris žodžiu, raštu ar elektroninėmis priemonėmis kreipiasi į Centrą dėl jo prašymo ar skundo nagrinėjimo, informacijos ar konsultacijos suteikimo, taip pat asmuo, pateikęs pranešimą telefonu;

prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Centrą, prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus veiksmus, susijusius su Centro veikla;

skundas – asmens rašytinis arba žodinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

anoniminis prašymas skundas ar pranešimas – gautas prašymas, skundas ar pranešimas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti asmenį.

pranešimas telefonu – pranešimas, pateiktas Centro interneto svetainėje nurodytais telefonais apie galimas Centro darbuotojų korupcinio pobūdžio nusikalstamas veiklas (piktnaudžiavimą tarnybine padėtimi, kyšininkavimą ir kt.);

prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas – Centro darbuotojų veikla, apimanti asmens prašymo, skundo ar pranešimo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui;

atsakymas – atsižvelgiant į prašymo, skundo ar pranešimo turinį, asmeniui suteikta administracinė paslauga arba nurodomos atsisakymo ją suteikti priežastys, priimtas administracinis sprendimas arba nurodomos atsisakymo jį priimti priežastys, pateikta informacija, suteikta konsultacija, išdėstyta institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;

konsultacija – Centro darbuotojų žodinis ar rašytinis paaiškinimas konkrečiam asmeniui su Centro veikla susijusiais klausimais.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS

3. Asmenys Centre aptarnaujami darbo dienomis: pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį nuo 8.00-12.00 iki 12.45-17.00 val., penktadienį - nuo 8.00-12.00 iki 12.45-15.45 val.

4. Asmenis aptarnauja Centro direktoriaus įsakymu paskirti įstaigos darbuotojai, kurie pateikia prašomą informaciją, susijusią su įstaigos veikla Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo nustatyta tvarka, išskyrus įstatymų numatytą neteiktiną informaciją.

5. Už informacijos pateikimą atsakingi Centro darbuotojai priima asmenų prašymus žodžiu ir raštu, prireikus sudaro sąlygas ir konsultuoja asmenis dėl žodinių prašymų įforminimo raštu.

6. Centro darbuotojai, atsakingi už informacijos pateikimą, aptarnaudami asmenis, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais.

7. Jeigu į darbuotojo kompetenciją neįeina išspręsti asmeniui rūpimą klausimą, jam turi būti paaiškinta kuris darbuotojas ar kita institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodytas jos adresas ir telefonas.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

8. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į centrą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Centrą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį, elektroniniu paštu) ir (ar) palikus rašytinę informaciją Centro patalpose esančioje dėžėje su pavadinimu „Anoniminiai prašymai, pranešimai, skundai“.

9. Informaciją iš dėžutės „Anoniminiai prašymai, pranešimai, skundai“ išima kiekvieną savaitės pirmadienį direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams, jo atostogų ar laikino nedarbingumo metu – įstaigos direktorius.

10. Žodiniai prašymai, pranešimai ar skundai gali būti išdėstomi Centro atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

11. Prašymai, pranešimai ar skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami. Į tokius prašymus, pranešimus ar skundus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą, pranešimą ar skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui pasiūloma ir sudaroma galimybė prašymą, pranešimą ar skundą išdėstyti raštu.

12. Prašymas, pranešimas ar skundas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Centro darbuotojui suprantama kalba.

Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

13. Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmens atstovas prašyme, pranešime ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

14. Asmenų prašymai, pranešimai ar skundai turi būti:

14.1. parašyti valstybine kalba;

14.2. parašyti įskaitomai;

14.3. asmens pasirašyti, nurodyti asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

15. Asmens prašymas, pranešimas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

16. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas, pranešimas ar skundas sudaromas taip, kad Centras galėtų:

16.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

16.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

16.3. atpažinti prašymo turinį;

16.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

17. Prašymai, pasiūlymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu, pateikti raštu ar anonimiškai registruojami „Asmenų, prašymų, skundų pranešimų registre“. Asmenims pageidaujant, pateikto dokumento su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

IV. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

18. Nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai, pranešimai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi).

19. Prašymas, pranešimas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Aprašo 13, 14 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo pranešimo ar skundo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

20. Gauti anoniminiai prašymai, pranešimai ir (ar) skundai yra registruojami ir išnagrinėjami. Neįskaitomi ir nesuprantami (parašyti ne valstybine kalba, turinys nekonkretus ir nesuprantamas, nurodyti tikrovės neatitinkantys faktai) anoniminiai prašymai, pranešimai ir (ar) skundai nėra nagrinėjami.

21. Skundai nėra nagrinėjami jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

22. Priėmus prašymą, pranešimą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos, asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama pažyma apie priimtus dokumentus (Aprašo 1 priedas).

23. Informacija, priimtas sprendimas pareiškėjui, atsižvelgiant į prašymo, pranešimo, skundo sudėtingumą, pateikiamas per laikotarpį nuo 5 iki 20 darbo dienų nuo prašymo, pranešimo ar nusiskundimo gavimo įstaigoje dienos.

24. Jeigu prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo institucijoje dienos, Centro direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimo terminą institucija per 2 darbo dienas nuo Centro vadovo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

25. Jeigu prašymui, pranešimui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir institucija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo, pranešimo ar skundo gavimo Centre dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui, pranešimui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui, pranešimui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas, pranešimas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo institucijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami

asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo, pranešimo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

26. Prašymo, pranešimo ar skundo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme, pranešime ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą, pranešimą ar skundą gavusi institucija. Prašymą, pranešimą ar skundą gavusi institucija, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo, pranešimo ar skundo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, pranešimo ar skundo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą, pranešimą ar skundą persiuntusiai institucijai. Prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimą organizuojanti institucija, gavusi informaciją iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimas, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

27. Prašymą, pranešimą ar skundą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme, pranešime ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą, pranešimą ar skundą nagrinėjančioms institucijoms.

28. Jeigu prašymo, pranešimo ar skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo, pranešimo ar skundo gavimo institucijoje dienos persiunčia tokio prašymo, pranešimo ar skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teisena. Apie tokio prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą institucija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą, pranešimo ar skundo pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

29. Pakartotiniai skundai, prašymai ir pranešimai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių ir nėra pagrįstų argumentų, kad centro sprendimas dėl ankstesnio skundo, prašymo ir pranešimo išnagrinėjimo yra neteisingas. Centrui gavus pakartotinį skundą, prašymą ir pranešimą, per 5 darbo dienas pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad šiuo klausimu

atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos aplinkybės.

V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

30. Į prašymus, pranešimus ar skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas, pranešimas ar skundas arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme, pranešime ar skunde. Prireikus į prašymą, pranešimą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą, pranešimą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

31. Atsakymas į prašymus, pranešimus ar skundus siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Centro direktoriaus kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Atsakymai į išnagrinėtus anoniminius skundus skelbiami viešai Centro informacinėje skelbimų lentoje 10 darbo dienų nuo jų parengimo dienos.

32. Atsakymai į prašymus, pranešimus ar skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

33. Atsakymai į prašymus, pranešimus ar skundus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

33.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

33.2. į prašymą pateikti Centro turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

33.3. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą, išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

33.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

34. Pastebėjus ar gavus pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, Centras ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

35. Į pranešimus ir skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ APSKUNDIMAS

36. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į jo prašymą, pranešimą ar skundą, arba tuo atveju, jei per nustatytą prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nėra išsiųstas, turi teisę apskųsti Centrą jo steigėjui Kelmės rajono savivaldybei, adresu Vytauto Didžiojo g. 58, Kelmė, kontroliuojančioms institucijoms arba teismui įstatymų nustatyta tvarka.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Asmenys su Aprašu supažindinami skelbiant jį įstaigos internetinėje svetainėje adresu www.vijurkai.lt.

38. Paslaugų gavėjai su Aprašu supažindinami įteikiant jiems Aprašo 2 priedą.

39. Centro darbuotojai su Aprašu supažindinami išsiunčiant dokumentų valdymo sistema (DVS)

Asmenų aptarnavimo, jų pateiktų prašymų, skundų, pranešimų pateikimo ir nagrinėjimo tvarkos aprašo
1 priedas

(Prašymo, skundo, pranešimo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

_____

(įstaigos pavadinimas, duomenys)

_____

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

_____

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas, pranešimas, skundas dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

_____

_____

_____

_____

_____ gautas _____ Nr. _____.

(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

_____ _____ _____

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

_____

(telefono numeris)