

VILNIAUS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO DIREKTORIUS

**ĮSAKYMAS
DĖL VILNIAUS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO SKUNDŲ VALDYMO
SISTEMOS APRAŠO TVIRTINIMO**

2018 m. balandžio 9 d. Nr. 1-138
Vilnius

Vykdydama projekto „Socialinių paslaugų kokybės gerinimas, taikant EQUASS kokybės sistemą“ reikalavimus, siekiant įgyti Europos socialinių paslaugų kokybės sistemos Assurance sertifikata,

t v i r t i n u Vilniaus miesto socialinės paramos centro Skundų valdymo sistemos aprašą (pridedama).

Direktorė



Jurgita Gajauskienė

Parengė:
Vilija Puodžiuvienė
2018-04-09

SKUNDŲ VALDYMO SISTEMOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų valdymo sistemos aprašas (toliau - Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmuo) skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo tvarką Vilniaus miesto socialinės paramos centre (toliau – Socialinės paramos centras).
2. Skundas – asmens, jo atstovo ar jo interesus ginančio asmens kreipimasis į Socialinės paramos centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su Socialinės paramos centro teikiamomis paslaugomis, veikla ir prašoma juos apginti.
3. Socialinės paramos centro darbuotojai, priimdami, nagrinėdami skundus, 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.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS

5. Skundus raštu galima pateikti:
 - 5.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Socialinės paramos centrą;
 - 5.2. atsiuntus paštu ar per pasiuntinį;
 - 5.3. elektroniniu būdu Socialinės paramos centro el. pašto adresu: info@spcentras.lt;
 - 5.4. socialiniam darbuotojui lankantis asmens namuose.
6. Visi Socialinės paramos centre bet kuria forma raštu gauti skundai jų gavimo dieną registruojami Skundų valdymo sistemos registre (1 priedas).
7. Skundus žodžiu galima pateikti:
 - 7.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Socialinės paramos centrą;
 - 7.2. telefonu.
8. Skundus galima pateikti ir panaudojant garso ir/ar vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.
9. Skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Socialinės paramos centro interesų, Socialinės paramos centre neregistruojami, į juos atsakoma iškart. Jei darbuotojas, į kurį kreipiamasi, nėra kompetentingas nagrinėti skundą, jis privalo paaiškinti, kuriame Socialinės paramos centro padalinyje, koks specialistas ar kita institucija yra kompetentinga nagrinėti jo skundą.
10. Jeigu į žodžiu pateiktą skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė skundą išdėstyti raštu.
11. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Socialinės paramos centre ir tiesioginis skundo išdėstymas žodžiu ar raštu gali būti derinamas iš anksto.
12. Skundas turi būti parašytas įskaitomai, valstybine kalba, jame turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas ar kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde nurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

13. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą išsiverčia Socialinės paramos centras.

14. Atstovaujamojo asmens vardu į Socialinės paramos centrą kreipdamasis asmens atstovas ar ginantysis asmens interesus skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu).

15. Skundas, pateiktas atstovaujamojo asmens vardu asmens atstovo ar ginančio asmens interesus, nepageidaujančio nurodyti savo vardą, pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, tačiau pateikus atstovaujamo asmens vardą, pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, nagrinėjamas kaip skundas, pateiktas pačio asmens.

16. Socialinės paramos centro darbuotojas, gavęs skundą asmens namuose, asmeniui lankantis darbuotojo darbo vietoje ar skundą gavęs jam suteiktu elektroninio pašto adresu, turi tą pačią darbo dieną perduoti jį registruoti Socialinės paramos centro darbuotojui, atsakingam už gaunamų dokumentų registravimą.

17. Priėmus skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu skundas gautas paštu ar elektroninėmis priemonėmis, per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo Socialinės paramos centre dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai skundas patenkinamas iš karto.

18. Skundo registravimo data yra laikoma skundo pateikimo Socialinės paramos centre data.

19. Užregistruotas skundas perduodamas Socialinės paramos centro direktoriui, kuris priima sprendimą skirti darbuotoją skundo nagrinėjimui.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

20. Skundai nagrinėjami pagal Socialinės paramos centro kompetenciją.

21. Jei Socialinės paramos centras nekompetentingas spręsti skunde išdėstytų klausimų, skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai, apie tai raštu informuojamas ir skundą pateikęs asmuo, paaiškinant skundo persiuntimo priežastis. Už minėtos informacijos parengimą ir persiuntimą atsakingas Socialinės paramos centro direktoriaus vizoje nurodytas darbuotojas.

22. Jei Socialinės paramos centras yra kompetentingas priimti sprendimus skunde keliamais klausimais, tačiau jame keliami klausimai ir pagal kitų institucijų kompetenciją, Socialinės paramos centras skundo kopiją ne vėliau kaip per 2 darbo dienas persiunčia kitoms institucijoms, raštu informuodamas instituciją ir skundą pateikusį asmenį, kokiais skunde keliamais klausimais Socialinės paramos centras pateiks atsakymą. Už minėtos informacijos parengimą institucijai ir asmeniui atsakingas Socialinės paramos centro direktoriaus vizoje nurodytas darbuotojas.

23. Skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Socialinės paramos centras per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydamas per 5 darbo dienas pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis.

24. Skundai, pateikti panaudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, skundo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjami kaip skundai, pateikti raštu.

25. Skundas su Socialinės paramos centro direktoriaus viza darbuotojui (-ams) nagrinėti perduodamas ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

26. Jei skundo nagrinėjimas su Socialinės paramos centro direktoriaus viza perduodamas nagrinėti keliems darbuotojams pagal kompetenciją, skundo nagrinėjimą organizuoja darbuotojas, direktoriaus vizoje įrašytas pirmuoju, kiti darbuotojai rengia informaciją savo kompetencijos ribose ir ją tarnybiniu pranešimu ne vėliau kaip 5 darbo dienos iki atsakymo išsiuntimo asmeniui termino teikia pirmajam darbuotojui, kuris parengia bendrą Socialinės paramos centro atsakymo į skundą projektą ir teikia jį Socialinės paramos centro direktoriui.

27. Skundą nagrinėjantis (-ys) darbuotojas (-ai) turi teisę paprašyti informacijos ar dokumentų iš kitų to paties padalinio darbuotojų, būtinų atsakymui į skundą parengti.

28. Jei, nagrinėjant skundą, paaiškėja, jog atsakymui į skundą parengti jį nagrinėjančiam darbuotojui būtina informacija ar dokumentai iš kitų padalinių, darbuotojas kreipiasi į padalinio vadovą.

29. Į skundus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Socialinės paramos centro interesų, galima atsakyti nedelsiant, atsakoma nedelsiant, kiti skundai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo Socialinės paramos centre dienos.

30. Jei skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo į skundą asmeniui pateikimas gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo užregistravimo, Socialinės paramos centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar 20 darbo dienų. Pratęsus skundo nagrinėjimo terminą, Socialinės paramos centras per 5 darbo dienas nuo Socialinės paramos centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

31. Jeigu skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti skundą pateikęs asmuo, ir Socialinės paramos centras pats negali gauti duomenų, Socialinės paramos centras per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir kartu praneša, jog skundo nagrinėjimas sustabdomas iki bus pateikta papildoma informacija ir dokumentai. Iki nustatyto termino, kuris negali būti trumpesnis nei 5 darbo dienos, negavus papildomos informacijos, skundas nenagrinėjamas, per 3 dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui, pasiliekančiam dokumentų kopijas, ir nurodoma grąžinimo priežastis.

32. Socialinės paramos centras asmens, jo atstovo ar ginančiojo jo teises asmens pageidavimu teikia jam informaciją apie skundo nagrinėjimo eigą.

33. Skundas Socialinės paramos centro direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjamas:

33.1. jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti skundą pateikusį asmenį;

33.2. jeigu skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba skundo skaitmeninė kopija, atsiųsta elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti skundo autentiškumo;

33.3. jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu Socialinės paramos centre yra pateiktas atsakymas arba priimtas sprendimas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą, paaiškinant asmeniui, kodėl jo skundas nenagrinėjamas.

34. Apie skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Socialinės paramos centre dienos, išskyrus atvejus, kai skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

IV. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

35. Į skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas skunde.

36. Atsakymas į skundą turi atitikti kokybės kriterijus:

36.1. atsakyta į visus asmens klausimus;

36.2. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

36.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka. Pasiunčiant skundą nagrinėti kitai institucijai pagal kompetenciją ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti apskundimo tvarkos nereikia;

36.4. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;

36.5. atsakymas pasirašytas Socialinės paramos centro direktoriaus.

37. Atsakymas į skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Socialinės paramos centre.

V. SKUNDŲ PRIĖMIMAS ŽODŽIU

38. Socialinės paramos centro darbuotojai, priimantys skundus ir teikiantys informaciją juose keliamais klausimais, privalo:

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

38.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti skundo esmę;

38.3. paaiškinti, ar Socialinės paramos centras yra kompetentingas nagrinėti skundą rūpimu klausimu;

38.4. paaiškinti galimus skundo pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reiktų pateikti, kad skundas būtų išnagrinėtas;

38.5. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus) į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Socialinės paramos centras nekompetentingas nagrinėti jo skundą;

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

39. Darbuotojas, išklauses skundą, kurio išsamiam atsakymui parengti prireiks laiko, jį teikia savo padalinio vadovui.

VI. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS APSKUNDIMAS

40. Asmuo, nesutinkantis su Socialinės paramos centro atsakymu į skundą, jį gali apskųsti Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriui, Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, LT-01402 Vilnius) ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui (Žygimantų g. 2, LT-01102 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos ir Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymų nustatyta tvarka arba Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigai (Gedimino pr. 56, LT-01110 Vilnius) Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

VII. ASMENŲ SKUNDŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

41. Skundai, kuriuose keliami Socialinės paramos centro veiklos trūkumai, personalo piktnaudžiavimo atvejai, neteisėti veiksmai, susiję su asmenų interesų ir teisių pažeidimu, aptariami

Socialinės paramos centro direktoriaus, skyrių vedėjų kviečiamų pasitarimų metu, numatomos priemonės, terminai trūkumams šalinti ir atsakingi darbuotojai už šių priemonių įgyvendinimą.

42. Siekiant gerinti Socialinės paramos centro teikiamų paslaugų ir veiklos kokybę, kartą per metus iki kiekvienų metų sausio 31 d. atliekama skundų analizė ir rengiama ataskaita, ją pagal nustatytą formą (2 priedas) rengia Administracijos vyriausiasis specialistas.

