

## PATVIRTINTA

Telšių socialinių paslaugų centro direktorės  
įsakymu 2018 m. gruodžio 31 d. Nr. V-2017

### TELŠIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

Telšių socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato skundų, prašymų ir pranešimų, skirtų Telšių socialinių paslaugų centro pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir apskundimo tvarką bei procedūras.

Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (tiesiogiai atvykus į instituciją arba telefonu), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu (oficialiu Centro el. pašto adresu, per Centro tinklapį).

1. Registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai skundai, prašymai ir pranešimai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) arba anglų kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
2. Skundai, prašymai ir pranešimai, kurių turinys yra šmeižikiškas, įžeidus ar neatitinkantis moralės normų, ir tokie, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta bei diskriminacija, nenagrinėjami, ir apie tai informuojamas pareiškėjas.
3. Atvykus į Centrą, skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikiami žodžiu arba raštu. Prašymai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Centro interesų. Jei prašymo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, pasiūloma klientui jį įforminti raštu.
4. Centro direktorius susipažįsta su skundų, prašymų ir pranešimų turiniu, žodžiu paskiria juos nagrinėjančius darbuotojus arba raštu sudaro komisiją bei perduoda dokumentą nagrinėjimui.
5. Skundas, prašymas ar pranešimas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo jo gavimo Centro datos.
6. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Centras gauna skundą, prašymą ar pranešimą.
7. Kartotiniai skundai, prašymai ir pranešimai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Centro sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas.
8. Skundas, prašymas ar pranešimas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas, pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas ir sprendimas pažymimas spęstinių klausimų žurnale.

Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.