

PATVIRTINTA

Jonavos rajono neįgaliųjų veiklos centro
direktorius 2026 m. kovo 31 d.

įsakymu Nr. Į-1-31

JONAVOS RAJONO NEĮGALIŪJŲ VEIKLOS CENTRO SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ PATEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Jonavos rajono neįgaliųjų veiklos centro skundų ir prašymų pateikimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja Jonavos rajono neįgaliųjų veiklos centro (toliau – Centras) paslaugų gavėjų aptarnavimą, informacijos teikimą, susidariusių problemų sprendimą.

2. Centro darbuotojai, aptarnaudami paslaugų gavėjus, jų globėjus (rūpintojus), kitus šeimos narius ar giminaičius (toliau – asmenis), nagrinėdami jų prašymus ar skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

3. Centre nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ar skundai, kurie yra tvarkingai ir įskaitomai parašyti, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodyti jo vardas, pavardė. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį. Centre nagrinėjami ir anoniminiai prašymai ar skundai.

4. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis (privati informacija – tai tokia informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, teistumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą).

5. Skundu laikomas asmens kreipimasis į administraciją nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai ir prašant juos apginti.

6. Prašymu laikomas asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į administraciją, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie institucijos veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse; siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

7. Asmenys turi galimybę pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus žodžiu ir raštu. Prašymai ir skundai, gauti raštu, registruojami Gautų dokumentų registre pagal dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles.

8. Ant prašymo arba skundo įrašoma prašymo arba skundo gavimo data ir registracijos numeris.

9. Už rašytinų prašymų ar skundų registravimą atsakingas raštvedys.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

10. Užregistruoti asmenų prašymai nagrinėjami, laikantis šių nuostatų:

10.1. Kai prašymą ar skundą pasirašo keli asmenys, atsakoma pirmajam prašymą ar skundą pasirašiusiam asmeniui arba prašyme ar skunde nurodytajam asmeniui.

10.2. Prašymai ar skundai, esant galimybėms, nagrinėjami nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos.

10.3. Jeigu dėl objektyvių priežasčių prašymo ar skundo neįmanoma išnagrinėti per 20 darbo dienų, nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Apie termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuojamas pareiškėjas, nurodant pratęsimo priežastis.

10.4. Pakartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad institucijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo dienos pareiškėjas informuojamas apie atsisakymą nagrinėti nurodant atsisakymo priežastis.

10.5. Centre turi būti nagrinėjami ir anoniminiai skundai, jeigu juose nurodyti faktai gali kenkti asmenų teisėms, sveikatai. Visi nurodyti faktai turi būti patikrinti.

IV SKYRIUS IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REZULTATŲ ĮFORMINIMAS

11. Apie prašymų ar skundų nagrinėjimo rezultatus pareiškėjui pranešama laisvos formos raštu (jeigu asmuo nepageidauja kitaip), kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą. Atsakymo raštas įteikiamas asmeniui, o jo kopija saugoma Centre.

12. Į anoniminį raštu gautą prašymą ar skundą atsakymas parengiamas raštu išlaikant susijusių asmenų anonimiškumą ir pakabinamas Centro patalpose esančiame informaciniame stende.

13. Atsakyme apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis atsakymas.

14. Žodiniai prašymai ir skundai neregistruojami ir atsakymai į juos teikiami žodžiu.
