

PATVIRTINTA

Kupiškio rajono šv. Kazimiero vaikų globos
namų direktoriaus 2022 m. lapkričio 19 d.
įsakymu Nr. V-66

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KUPIŠKIO RAJONO ŠV. KAZIMIERO VAIKŲ GLOBOS NAMUOSE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kupiškio rajono šv. Kazimiero vaikų globos namų taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyta fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų teikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Kupiškio rajono šv. Kazimiero vaikų globos namuose (toliau – Globos namai) tvarka.

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Globos namus, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Globos namų veiklos pagerėjimą arba trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Globos namų darbuotojų ar jiems prilyginamus asmenis piktnaudžiavimą arba neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir kt.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Globos namus prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

3.2. **skundas** – rašytinis asmens kreipimasis į Globos namus, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo arba kito asmens teisės arba teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

3.3. kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (toliau – Viešojo administravimo įstatymas) vartojamas sąvokas.

4. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Nagrinėdami prašymus ir skundus, tarnautojai privalo vadovautis turinio prieš formą viršenybės (sprendžiant dėl Globos namams pateikto dokumento turi būti atsižvelgiama ne į dokumento pavadinimą, formalią jo išraišką, bet į dokumento turinį), pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo principais, išsamumo bei tikslumo principais.

6. Skundai dėl Globos namų darbuotojų veiksmų, neveikimo arba sprendimų, dėl kurių galimai pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, nagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

6. Taisyklės parengtos vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ir kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės).

7. Nagrinėjant prašymus ir skundus Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo subjektuose taisyklės taikomos tik tiek, kiek su jais susijusių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir Taisyklės. Nagrinėjant atskirų rūšių prašymus ir skundus ir su jais susijusius klausimus Taisyklės yra taikomos tiek, kiek jų nereguliuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMAS

8. Prašymai gali būti teikiami:

8.1. žodžiu:

8.1.1. telefonu: (8 459) 45411, pirmadieniais – penktadieniais Globos namų darbo valandomis, taip pat ir pietų pertraukos metu

8.1.2. tiesiogiai atvykus į Globos namus adresu Bokšto g. 21, Paketuriai, Kupiškio rajonas – pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 15.45 val.

8.2. raštu:

8.2.1. siunčiant paštu adresu: Bokšto g. 21, Paketuriai, Kupiškio rajonas;

8.2.3. siunčiant elektroninio pašto adresu: info@kupiskiovaikunamai.lt, Taisyklių 16 punkte nurodytu būdu;

9. Globos namuose priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Globos namus, kitų asmenų arba Globos namų teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

10. Skundai gali būti teikiami tik raštu arba elektroniniu būdu Taisyklių nustatyta tvarka.

11. Pasiteirauti dėl prašymų ir skundų priėmimo tvarkos Globos namuose galima telefonu: (8 459) 45411, pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 15.45 val.

12. Globos namų interneto svetainėje www.kupiskiovaikunamai.lt skelbiama informacija:

12.1. prašymų ir skundų priėmimo vieta ir laikas;

12.2. tarnautojų, atsakingų už tiesiogiai atvykusių pateikti prašymą arba skundą asmenų aptarnavimą, kontaktiniai duomenys;

12.3. apie galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Globos namuose kokybės.

13. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Globos namuose nėra tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jeigu asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, asmeniui žodžiu kreipiantis į Globos namus turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Globos namus, savo iniciatyva.

14. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį direktoriui. Direktorius sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

15. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

15.1. parašyti valstybine kalba;

15.2. parašyti įskaitomai;

15.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, korespondencijos adresas ir kt.).

16. Elektroninis prašymas ir skundas pateikiamas taip, kad būtų galima:

- 16.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;
- 16.2. atverti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos arba kitomis Globos namų naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;
- 16.3. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą arba skundą pateikusį asmenį.
17. Aiškiai ir tiksliai suformuluotas asmens prašymas Globos namams gali būti pateiktas pagal Globos namų nustatytą prašymo formą (1 priedas).
18. Globos namams teikiamuose skunduose, taip pat kitu pavadinimu Globos namams pateikiamuose raštuose, jeigu pagal kreipimosi turinį šiuos raštus galima kvalifikuoti kaip skundus, nurodoma:
 - 18.1. institucijos, kuriai skundas paduodamas, pavadinimas;
 - 18.2. asmens vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, korespondencijos adresas ir kt.);
 - 18.3. fizinio asmens vardas ir pavardė, pareigos arba juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinė, jeigu žinoma, kurio veiksmai arba neveikimas skundžiami;
 - 18.4. trečiųjų suinteresuotų asmenų vardai ir pavardės, gyvenamoji vieta (jeigu fiziniai asmenys) ir (arba) pavadinimai, kodai, buveinės adresai (jeigu juridiniai asmenys), jeigu žinoma;
 - 18.5. konkretus skundžiamas veiksmas, neveikimas arba sprendimas, jo įvykdymo (priėmimo) data;
 - 18.6. faktinės aplinkybės, kuriomis asmuo grindžia savo reikalavimą, ir jas patvirtinantys dokumentai;
 - 18.7. skundžiamu veiksmu, neveikimu arba sprendimu pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai;
 - 18.8. skundžiamų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui data;
 - 18.9. asmens reikalavimas;
 - 18.10. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);
 - 18.11. skundo surašymo vieta ir data.
19. Prašymą arba skundą Globos namams paduodantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Globos namus atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Globos namams Taisyklėse nustatytus reikalavimus atitinkantį prašymą arba skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Globos namai pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).
20. Asmens atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas ne Lietuvos Respublikoje, turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

21. Už prašymų ir skundų priėmimą Globos namų nustatyta tvarka yra atsakingas Globos namų administratorius.
22. *Priėmus prašymą arba skundą, asmens pageidavimu* įteikiama, o jeigu prašymas arba skundas gautas paštu arba elektroniniu būdu, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo dienos Globos namuose asmens nurodytu adresu arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu asmuo pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčiama prašymo arba skundo gavimo faktą patvirtinanti spaudu pažymėta prašymo arba skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo arba skundo priėmimo Globos namuose data ir registracijos numeris, prireikus – kita informacija.
23. Prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant Taisyklių 16.3 papunktyje, 15, 17, 18, 19 ir 20 punktuose nustatytų reikalavimų, priimami ir registruojami Taisyklių nustatyta tvarka.

24. Neregistruojami Globos namų elektroniniu paštu pateikti prašymai ir skundai, neatitinkantys Taisyklių 16.1 ir 16.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų. Neregistruoti prašymai ir skundai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymo arba skundo gavimo Globos namuose dienos grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis, ir nenagrinėjami.

IV SKYRIUS

ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

25. Darbuotojas, teikdamas informaciją telefonu arba nagrinėdamas žodinį asmens prašymą, turi:

25.1. prisistatyti (pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę);

25.2. išklausyti asmenį ir kalbėti mandagiai;

25.3. prireikus paprašyti patikslinti prašymo esmę;

25.4. suprantamai paaiškinti, ar Globos namai kompetentingi nagrinėti asmens prašymą;

25.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

25.6. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad asmens prašymas būtų išnagrinėtas;

25.7. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Globos namai nekompetentingi nagrinėti asmens prašymo;

25.8. jeigu negali iš karto išsamiai atsakyti asmeniui, – nurodyti, kada asmuo galėtų paskambinti arba kada jam bus paskambinta ir atsakyta į jo prašyme pateiktą klausimą, arba telefono skambutį peradresuoti kompetentingam tarnautojui ir nurodyti kito tarnautojo kontaktinius duomenis telefonu arba kita ryšių priemone, arba informuoti asmenį apie galimybę Globos namams pateikti prašymą raštu;

25.9. baigęs pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

26. Jeigu žodžiu arba telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį tarnautoją, jam grasinama arba asmens elgesys kelia pagrįstą įtarimą, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių arba kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens prašymo neįmanoma suprasti, tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

V SKYRIUS

RAŠYTINIŲ IR ELEKTRONINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

27. Darbuotojai, atsakingi už prašymo arba skundo nagrinėjimą, organizuoja jo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, prašo pateikti reikalingus papildomus dokumentus ir kt.).

28. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Globos namuose dienos. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo arba skundo gavimo dienos.

29. Jeigu prašymui arba skundai išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą arba skundą atsiuntęs asmuo, ir Globos namai tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo užregistravimo dienos Globos namai kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti būtina papildoma informaciją, ir praneša, kad prašymo arba skundo nagrinėjimas stabdomas iki bus pateikta būtina papildoma informacija. Kai per Globos namų nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, būtina papildoma informacija negaunama, prašymas arba skundas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui (Globos namai pasilieka kopijas) ir nurodoma grąžinimo priežastis. Šio punkto nuostatos neužkerta kelio Globos namams nagrinėjant prašymą arba skundą bet kada prašyti, kad prašymą arba skundą pateikęs asmuo pateiktų papildomos informacijos, tačiau tokiu atveju iki bus pateikta papildoma informacija prašymo arba skundo nagrinėjimo terminas nėra stabdomas.

30. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio šaukimu, kitomis organizacinėmis priemonėmis arba yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Taisyklių 28 punkte, Globos namai turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 28 punkte nustatyto termino pabaigos, Globos namai išsiunčia asmeniui raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas arba skundas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos nagrinėjimo termino pratęsimo priežastys.

31. Globos namuose prašymai ir skundai nagrinėjami tik pagal Globos namų kompetenciją. Jeigu Globos namai neįgalioji spręsti jam pateiktame prašyme arba skunde išdėstyto klausimo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Globos namuose dienos šis prašymas arba skundas persiunčiamas kompetentingai institucijai (Globos namai pasilieka kopiją) ir pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis.

32. Prašymai ir skundai, kuriuose yra ypatingų (specialiųjų kategorijų) asmens duomenų, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Globos namuose per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo dienos kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Jeigu per Globos namų nustatytą terminą šis sutikimas negaunamas, prašymas arba skundas grąžinamas asmeniui (Globos namai pasilieka kopiją) per 5 darbo dienas ir nurodoma grąžinimo priežastis. Taisyklių 31 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo ir skundo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą arba skundą gavimo Globos namuose dienos.

33. Globos namai, pagal gautą skundą nustatęs galimą viešojo intereso pažeidimą ir tai, kad pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją Globos namams nesuteikta teisė imtis priemonių dėl jo gynimo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo galimo viešojo intereso pažeidimo nustatymo dienos persiunčia visą su skundu susijusią medžiagą prokuratūrai arba kitai kompetentingai institucijai (Globos namai pasilieka kopiją), prašydamas įstatymų nustatyta tvarka ginti viešąjį interesą, ir praneša asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis.

34. Jeigu Globos namai neturi įgaliojimų spręsti jam pateiktame prašyme arba skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti šį prašymą arba skundą nagrinėti pagal kompetenciją, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“ ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Globos namuose dienos apie tai turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką.

35. Prašymas arba skundas, pateiktas nesilaikant Taisyklių 15.2 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjamas ir per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Globos namuose dienos grąžinamas asmeniui (Globos namai pasilieka kopiją), nurodant grąžinimo priežastis ir šio sprendimo apskundimo tvarką, išskyrus atvejus, kai asmens kontaktiniai duomenys nenurodyti arba neįskaitomi.

36. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas, laikomi anoniminių. Anoniminiai prašymai ir skundai Globos namuose registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai tai yra pagrįsta dėl viešojo intereso gynimo. Sprendimą dėl anoniminių prašymų ir skundų nagrinėjimo priima direktorius. Jeigu anoniminis prašymas arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

37. Kai atstovaujamo asmens vardu į Globos namus kreipiasi asmens atstovas, tačiau prie jo prašymo arba skundo nepridėtas atstovavimą patvirtinantis dokumentas arba šis dokumentas neatitinka Taisyklių 19 punkte nustatyto reikalavimo arba kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, prašymas arba skundas nenagrinėjamas, jeigu direktorius nenusprendžia kitaip. Apie sprendimą jo nenagrinėti asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Globos namuose dienos, paaiškinant prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką, išskyrus atvejus, kai nenurodyta jokių

asmens kontaktinių duomenų. Jeigu prašymas ir skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

38. Prašymai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas arba kurie pateikti nesilaikant reikalavimų, ir skundai, kurių turinys nesuprantamas, kuriuose nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kuriuose kreipiamasi dėl tarnautojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų tarnautojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, arba kurie pateikti nesilaikant nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti Globos namų direktorius nusprendžia kitaip. Jeigu prašymas ir skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Globos namai per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Globos namuose dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas arba skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

40. Prašymai ir skundai, su kuriais tas pats asmuo per vienus metus kreipėsi į Globos namus tuo pačiu klausimu, kurį Globos namai jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, yra laikomi pakartotiniais ir nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo arba skundo pagrindą, arba nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Globos namų atsakymo pagrįstumu. Pakartotiniais laikomi ir nenagrinėjami ir tokie asmenų prašymai ir skundai, dėl kurių asmuo jau yra gavęs Globos namų vardu parengtą atsakymą. Jeigu pakartotinis prašymas arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Globos namai per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo arba skundo gavimo Globos namuose dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas arba skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

41. Jeigu prašymas arba skundas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui arba skundai išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą arba skundą su būtina papildoma informacija, toks prašymas arba skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

42. Prašymai ir skundai, kurių turinys įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta, Globos namuose registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami. Sprendimą dėl šiame Taisyklių punkte nurodyto įžeidžiančio ar geros moralės neatitinkančio turinio prašymo arba skundo nenagrinėjimo priima pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti Globos namų direktorius arba įgaliotas darbuotojas. Jeigu prašymas arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“ ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Globos namuose dienos informuojamas tokį prašymą arba skundą pateikęs asmuo. Direktorius arba jo įgalioto darbuotojo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

43. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Globos namams dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, tai toks skundas nenagrinėjamas, jeigu pagal teisės aktų nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti Globos namų direktorius arba jo įgaliotas darbuotojas nenusprendžia kitaip. Jeigu skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Globos namai per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Globos namuose dienos praneša asmeniui, kodėl skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

44. Draudžiama atsisakyti nagrinėti prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Globos namuose atvejais juos turi būti pavedama nagrinėti kitiems darbuotojams.

45. Nagrinėjant prašymus ir skundus teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrinta asmens duomenų, Globos namų paslaptį sudarančios ir kitos pagal įstatymus saugomos informacijos apsauga.

46. Asmuo, kurio veiksmai, neveikimas arba sprendimas skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo arba skundo nagrinėjimas ir atsakymas turės tiesioginį poveikį, turi teisę pateikti Globos namams prašymą susipažinti su prašymo arba skundo ir jo priedų, taip pat atsakymo į prašymą arba skundą turiniu, išskyrus teisę susipažinti su asmens duomenų, Globos namų paslaptį sudarančia arba kita pagal įstatymus saugoma informacija.

VI SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS IR SIUNTIMAS ASMENIMS

47. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, aiškiai ir argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Globos namų pozicija dėl asmens keliamų klausimų, nurodant prašymo arba skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant prašymo arba skundo turinį, ar kt. Atsakyme į prašymą ir skundą taip pat nurodoma informacija apie asmens teisę pateikti skundą dėl jo netenkinančio arba jo teises arba teisėtus interesus galimai pažeidžiančio Globos namų atsakymo.

48. Atsakymus į prašymus ir skundus pasirašo Globos namų direktorius.

49. Į prašymą ir skundą atsakoma tokiu būdu, koku jie buvo pateikti Globos namams, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta, išskyrus atvejus, kai atsakymuose privati informacija nenurodoma (pavyzdžiui, vietoj privačios informacijos dedamas daugtaškis).

50. Globos namai, gavę pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą arba skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

51. Globos namai, gavę pagrįstą rašytinį asmens prašymą pateikti Globos namų parengto atsakymo į jo prašymą arba skundą patvirtintą kopiją, ją asmeniui išduoda ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo išduoti kopiją gavimo Globos namuose dienos tik tada, jeigu Globos namų atsakymas į jo prašymą arba skundą yra išsaugotas ir jeigu tokios kopijos parengimo išlaidas sumoka asmuo, prašantis gauti kopiją.

52. Anglų kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami visada. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Globos namais sudarytomis sutartimis prašymą arba skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo arba skundo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas Globos namams pateikia prašymą arba skundą Globos namams teikiantis asmuo, išskyrus atvejus, kai pagal teisės aktų nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti direktorius jo įgaliotas darbuotojas nusprendžia kitaip. Jeigu nevalstybine kalba parašytas prašymas arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

53. Asmuo, nesutinkantis su Globos namų atsakymu į jo prašymą arba skundą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo arba skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Globos namams Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Asmuo taip pat gali Globos namams pateikti skundą dėl Globos namų tarnautojų veikslių arba neveikimo – tokį skundą Globos namai nagrinėja vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatyme nustatytais administracinės procedūros reikalavimais. Dėl Globos namų darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo arba kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos kultūros ministerijai.

54. Globos namų atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą priežastys, Globos namų pranešime, kuriame asmuo informuojamas apie asmens prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis, ir Globos namų atsakyme, kuris gali daryti įtaką besikreipiančio asmens teisėms ir įstatymų saugomiems interesams, turi būti nurodoma tiksli Globos namų atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VII SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

55. Globos namuose asmenims užtikrinta galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimo Globos namuose kokybę, siekiant nustatyti:

55.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Globos namų darbo laiką;

55.2. ar asmenims patogus Globos namuose nustatytas asmenų priėmimo laikas;

55.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

55.4. ar asmenys mandagiai aptarnaujami Globos namuose;

55.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į prašymą arba skundą;

55.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą prašymą arba skundą;

55.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Globos namai ėmėsi sprendamas jų prašymą arba skundą;

55.8. kitus Globos namams rūpimus klausimus, susijusius su prašymų ir skundų nagrinėjimu bei asmenų aptarnavimu.

56. Priimamoje patalpoje (Bokšto g. 21, Paketuriai, Kupiškio rajonas) turi būti laikoma asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kurioje asmenys anonimiškai gali pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo Globos namuose kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus. Asmenys savo nuomonę nurodytais klausimais gali pateikti anonimiškai ir elektroniniu būdu Globos namų interneto svetainės tam skirtoje paskyroje.

57. Globos namai reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus bei elektroniniu būdu gautas asmenų nuomones apie prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Globos namuose kokybę.

58. Globos namai kasmet atlieka prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Globos namuose kokybės vertinimą pagal pasirinktus kriterijus, pavyzdžiui:

58.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

58.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

58.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Globos namus skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba skundą arba juos aptarnavusį Globos namų darbuotoją;

58.4. ar išsamiai atsakyta į prašymą arba skundą.

59. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Globos namuose kokybei gerinti aptariant juos su darbuotojais.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų
aptarnavimo Kupiškio rajono šv. Kazimiero vaikų
globos namuose taisyklių priedas

(vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas)

(adresas, telefonas, el. paštas)

**Kupiškio rajono šv. Kazimiero vaikų
globos namams**

PRAŠYMAS

(data)

(sudarymo vieta)

(vardas ir pavardė, parašas)

Pastaba. Jeigu dėl informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, adresas, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu kreipiamasi.