

NVO ŽALIAKALNIO VAIKŲ DIENOS CENTRAS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SIŪLYMŲ, SKUNDŲ

NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Žaliakalnio vaikų dienos centras (toliau Centras) nustato Centro lankytojų, darbuotojų, tėvų (globėjų) ir kitų suinteresuotų šalių prašymų/siūlymų ir skundų (toliau – Raštų) priėmimo tvarką, formavimo reikalavimus, nagrinėjimą, sprendimo priėmimą bei apskundimo tvarką. Šios tvarkos tikslas – užtikrinti sąžiningą ir objektyvų prašymų/siūlymų/skundų nagrinėjimą.
2. Asmenų/Pareiškėjų Raštai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras neįgaliotas spręsti dokumente išdėstytų klausimų jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymų/siūlymų/skundų užregistravimo Centre nukreipia asmenį į tais klausimais kompetentingą įstaigą.
3. Raštas, su kuriuo asmuo kreipiasi į įstaigą tuo pačiu klausimu per vienerius metus, kurį įstaiga jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą pakartotinai nenagrinėjamas.
4. Raštus nagrinėja organizacijos taryba, kuri nagrinėja Raštą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

II. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS

5. Asmenų prašymai, skundai ir pasiūlymai gali būti pateikiami žodžiu ir raštu.
6. Asmenų prašymus, skundus ir kitus pasiūlymus pareikštus žodžiu siekiama išspręsti žodžiu. Nepavykus prieiti bendro susitarimo žodžiu – nusiskundimas, prašymas arba siūlymas išdėstomas raštu.
7. Pareiškėjas Raštą gali palikti Centro patalpose esančioje „Pageidavimų“ dėžutėje (kuri tikrinama 2 kartus per savaitę) administracijoje arba siųsti elektroniniu paštu.
8. Asmuo, Raštą teikiantis įstaigai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu: pranciškones.lt

9. Asmeniui negalinčiam savarankiškai pateikti Rašto, tai padaryti padeda Centro darbuotojas.

10. Pareiškėjas turi teisę:

10.1. Bet kuriuo metu atšaukti Raštą. Atšaukimas turi būti teikiamas raštu.

10.2. Gauti informaciją apie Rašto nagrinėjimo terminus ir priimtus sprendimus.

10.3. Asmeniškai ar per atstovą dalyvauti nagrinėjant pateiktą raštą.

10.4. Šios tvarkos nustatytu būdu apskūsti Centro komisijos sprendimą dėl Rašto iškeltų reikalavimų siūlymų.

11. Pareiškėjo raštu pateikiamo prašymo/ pasiūlymo/ skundo forma, turinys, kalba:

11.1. Pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, telefono Nr.;

11.2. Įstaigos kuriai pateikiamas pareiškėjo Raštas, pavadinimas;

11.3. Rašto pateikimo priežastys;

11.4. Pareiškėjo reikalavimai ir siūlymai (siektinas rezultatas);

11.5. Kiekvienas raštas turi būti pasirašytas pareiškėjo. Prie Rašto gali būti pridėti įvairūs dokumentai ar jų kopijos.

11.6. Raštas turi būti parašytas įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

III. RAŠTŲ NAGRINĖJIMAS

12. Gaunami asmenų Raštai registruojami atitinkama Centro gaunamų dokumentų tvarka.

13. Per 2 darbo dienas nuo Rašto užregistravimo pareiškėjui nurodytu adresu arba elektroniniu pašto adresu išsiunčiamas patvirtinimas, jame nurodoma registracijos data ir dokumento numeris. Jei yra galimybė dokumento priėmimo metu pareiškėjui pateikiama dokumento kopija su gavimo datos spaudu ir numeriu.

14. Jei gauti Raštai iš kelių pareiškėjų dėl tų pačių reikalavimų ir siūlymų, Centro vadovė turi teisę juos sujungti ir pavesti nagrinėti kaip vieną skundą.

15. Centro vadovės įsakymu sudaroma komisija, kuri nagrinėja skundą ir pateikia išvadas dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

16. Komisijos posėdis turi įvykti ne vėliau kaip po 5 darbo dienų nuo Rašto registracijos dienos. Apie posėdžio datą ir laiką informuojamas pareiškėjas.

17. Raštą nagrinėjanti komisija vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro etikos kodeksu ir vidaus tvarkos taisyklėmis, Centro konfidencialumo tvarka, Komisijos nuostatais.
18. Išnagrinėjus Raštą Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro vadovei kartu su atsakymo pareiškėjui projektu.
19. Asmenų teikiami Raštai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo dokumento užregistravimo Centre.
20. Jeigu pareiškėjo Rašto nagrinėjimas gali užtrukti ilgiau nei 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Centre, komisija turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų ir išsiųsti pareiškėjui pranešimą raštu su nurodyta prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastimi.
21. Jeigu asmens Raštui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo ir Centras tokiais dokumentais nedisponuoja, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymų ir gautų dokumentų kopijas.
22. Jeigu Centras, užregistravęs asmens Raštą nustato, kad jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba Rašto turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio Rašto išnagrinėti, nagrinėjimas komisijos sprendimu gali būti nutraukiamas. Apie tokio Rašto nagrinėjimo nutraukimą įstaiga nedelsdama raštu praneša asmeniui.
23. Centro vadovė turi teisę pasiūlyti Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl pareiškėjo išnagrinėto Rašto, jei ji nesilaikė žemiau nurodytų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po išvadų pateikimo.

IV. ATSAKYMŲ PAREIŠKĖJUI PATEIKIMAS IR APSKUNDIMAS

24. Į pareiškėjo Raštą atsakoma valstybine kalba ir tokiu pačiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.
25. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvo išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimu.

26. Pareiškėjas, nesutinkantis su įstaigos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas pareiškėjui neišsiųstas, jis turi teisę kreiptis į aukštesnes institucijas (Kauno miesto savivaldybę ir t.t.)
27. Atsakymą pareiškėjui ar jo atstovui pasirašo Centro vadovė ar jos įgaliotas asmuo.

V. ŽODINIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

28. Žodiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai priimami tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Centro interesų arba kai asmuo nėra pajėgus išdėstyti skundo raštu.
29. Už žodinio skundo nagrinėjimą atsakinga Centro vadovė arba jos paskirti darbuotojai.
30. Žodinis prašymas, pasiūlymas arba skundas, turi būti užfiksuojamas raštu pagal pavyzdį (priedas 1).
31. Asmuo, nesutinkantis su žodinio prašymo nagrinėjimo rezultatais, savo prašymą įformina raštu, ir jis nagrinėjamas pagal rašytinio Rašto nagrinėjimo tvarką.

VI. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI

32. Konfidencialumo principas – susirašinėjimas su pareiškėjais bei komisijos skundo nagrinėjimo procedūros iki sprendimo priėmimo negali būti viešinami.
33. Lygybės principas – joks pareiškėjas negali būti diskriminuojamas ar jam teikiama kokių nors privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ir pažiūrų, draudimo varžyti kitų asmenų teises ar laisves sveikatos priežiūroje ar kenkti kitų asmenų, visuomenės ar valstybės interesams.
34. Viešumo principas – Raštai, nagrinėjami viešuose posėdžiuose, išskyrus atvejus, kai reikia apsaugoti žmogaus asmens sveikatos (medicininę) paslaptį, privataus gyvenimo slaptumą.
35. Operatyvumo principas – draudžiama vilkinti skundų nagrinėjimą.
36. Bendradarbiavimo principas – Centras bendradarbiauja su atitinkamomis institucijomis, siekdamas, kad Raštai būtų tinkamai išnagrinėti.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Centro vadovė ir socialiniai darbuotojai reguliariai teikia lankytojams konsultacinę pagalbą dėl kreipimosi su prašymais, siūlymais ir skundais.