



ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO JAUNUOLIŲ DIENOS CENTRE TVARKA

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, pasiūlymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Jaunuolių dienos centre tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Jaunuolių dienos centre, (toliau – JDC arba įstaiga), išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.
2. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus, skundus ar kitus dokumentus, nebent jie neatitinka reikalavimų.
3. Asmenų prašymai, skundai ar kiti pasiūlymai nagrinėjami pagal JDC kompetenciją. Jeigu įstaiga, neįgalota spręsti dokumente išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar kito kreipimosi užregistravimo įstaigoje nukreipia asmenį į kitą įstaigą.
4. Prašymas, skundas ar kitas kreipimasis su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į įstaigą tuo pačiu klausimu, kuri įstaiga jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą pakartotinai nenagrinėjamas.

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR KITŲ KREIPIMOSI PATEIKIMAS

5. Asmenų prašymai, skundai ar kiti kreipimaisi gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į instituciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į įstaigą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais) <http://pjdc.lt/e-skundas-ir-e-pagyrimas/>
6. Į asmenų prašymą, skundą ar kitą kreipimąsi pateiktą žodžiu, turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu, parašytą įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.
7. Asmenų prašymuose, skunduose ar kituose kreipimuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.
8. JDC priima anoniminius skundus, jei yra pagrįsti ir yra galimybė juos išnagrinėti ir pateikti atsakymą.
9. Asmuo, prašymą, skundą ar kitą kreipimąsi teikiantis įstaigai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu dienos_centras@hotmail.com
10. Asmuo prašymą, pageidavimą, skundą ar kitą kreipimąsi gali palikti JDC patalpose esančioje prašymų, pasiūlymų, pagyrimų, skundų dėžėje, kuri tikrinama 2 kartus per savaitę.

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR KITŲ KREIPIMOSI PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

11. JDC direktoriaus įsakymu, sudaryta „Asmenų prašymų, skundų ar kitų kreipimusi nagrinėjimo komisija“ (toliau komisija), kurią sudaro 1 darbuotojų atstovas, 1 darbuotojas atstovaujantis paslaugų gavėjus ir 1 tėvų atstovas.
12. Asmenų prašymai, skundai ar kiti kreipimaisi turi būti užregistruojami atitinkamame įstaigos dokumentų registre; byloje Nr. 1.10 „Gyventojų pasiūlymai, prašymai, pranešimai, skundai, jų nagrinėjimo dokumentai ir jų registras.
13. Per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo JDC asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus arba pranešama, kad prašymas, skundas ar kitas kreipimasis yra priimtas.
14. Asmenų prašymai, skundai ar kiti kreipimaisi turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo įstaigoje.
15. Jeigu asmens prašymo, skundo ar kito kreipimosi nagrinėjimas gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo įstaigoje, komisija turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų ir išsiųsti asmeniui pranešimą raštu su nurodyta prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastimi.
16. Jeigu asmens prašymui, skundui ar kitam kreipimuisi išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir įstaiga tokių duomenų pati gauti negali, 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 gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.
17. Jeigu asmens prašymas, skundas ar kitas kreipimasis nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nagrinėjamas.
18. Jeigu įstaiga, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to įstaiga negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas komisijos sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą įstaiga nedelsdama praneša asmeniui.
19. Asmenų prašymai, skundai ar kitais kreipimaisi pateikti raštu ar elektroniniais ryšiais nesilaikant taisyklių nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis.

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

20. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.
21. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

22. Asmuo, nesutinkantis su įstaigos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą aukštesnei institucijai.

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

23. Visi JDC darbuotojai privalo dėl prašymų, pageidavimų, skundų ar kitų klausimų besikreipiančiam asmeniui suteikti šią informaciją:
- 23.1. paaiškinti, ar įstaiga kompetentinga nagrinėti jo pateiktą prašymą skundą ar kitą kreipimąsi, asmeniui rūpimu klausimu;
 - 23.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas ar kitas kreipimasis būtų išnagrinėtas;
 - 23.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą, skundą ar kitą kreipimąsi JDC yra nekompetentinga nagrinėti;
24. Jeigu elektroniniais ryšiais ar telefonu aptarnaujamas asmuo ižeidinėja jį aptarnaujančią darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.
25. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais ir telefonu, darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:
- 25.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti įstaigos pavadinimą ir pavardę;
 - 25.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
 - 25.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
 - 25.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;
 - 25.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsiveikinti.

JAUNUOLIŲ DIENOS CENTRAS

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____.

(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.