PATVIRTINTA
Nemenčinės dienos užimtumo centro
direktoriaus 2026 m. lapkričio 4 d.
įsakymu Nr. VNDC-107

NEMENČINĖS DIENOS UŽIMTUMO CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Nemenčinės dienos užimtumo centro paslaugų gavėjų ir kitų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Nemenčinės dienos užimtumo centre (toliau – Centras) gautų paslaugų gavėjų, jų atstovų, artimųjų ir kitų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo, apskundimo, apskaitos ir analizės tvarką.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis:

2.1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – VAĮ);

2.2. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu;

2.3. Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu ir Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija;

2.4. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu;

2.5. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875(toliau – Taisyklės);

2.6. Socialinės globos normų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. vasario 20 d. įsakymu Nr. A1-46, ir jo 3 priede nustatytomis dienos socialinės globos normomis;

2.7. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu;

2.8. Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymu ir Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118;

2.9. Centro nuostatais, Centro vidaus tvarkos taisyklėmis ir kitais Centro veiklą reglamentuojančiais teisės aktais.

3. Prašymai, pasiūlymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms ir orumui, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, konfidencialumo, nediskriminavimo, prieinamumo, operatyvumo ir bendradarbiavimo principais. Kiekvienam paslaugų gavėjui užtikrinama, kad jo nuomonė ir nusiskundimai bus išklausyti, išnagrinėti ir į juos bus reaguojama.

4. Apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Paslaugų gavėjas** – asmuo, kuriam Centras teikia dienos socialinės globos ar kitas socialines paslaugas.

4.2. **Pareiškėjas** – paslaugų gavėjas, jo atstovas, artimasis ar kitas asmuo, pateikęs Centrui prašymą, pasiūlymą ar skundą.

4.3. **Atstovas** – asmuo, turintis teisę atstovauti paslaugų gavėjui pagal įstatymą (globėjas, rūpintojas) arba pagal įgaliojimą. Paslaugų gavėjui teikiantis pagalbą priimant sprendimus asmuo gali padėti paslaugų gavėjui pateikti kreipimąsi ir dalyvauti jį nagrinėjant paslaugų gavėjo pageidavimu.

4.4. **Prašymas** – žodinis ar rašytinis kreipimasis, kuriuo prašoma suteikti informaciją, paaiškinimą, dokumentų kopijas ar atlikti kitus veiksmus.

4.5. **Pasiūlymas** – kreipimasis, kuriuo siūloma tobulinti Centro veiklą ar paslaugų teikimą.

4.6. **Skundas** – kreipimasis, kuriame nurodoma, kad Centro darbuotojų veiksmais, neveikimu ar sprendimais pažeistos pareiškėjo ar kito paslaugų gavėjo teisės ar teisėti interesai, arba reiškiamas nepasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe.

4.7. **Kasdienis nusiskundimas** – paslaugų gavėjo žodžiu išsakytas nepasitenkinimas, kurį darbuotojas gali išspręsti iš karto (pavyzdžiui, dėl veiklos pasirinkimo, maitinimo, vietos grupėje).

4.8. **Anoniminis kreipimasis** – kreipimasis, kuriame nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė arba nurodyti duomenys neleidžia nustatyti pareiškėjo tapatybės.

4.9. **Komisija** – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo komisija.

4.10. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos VAĮ, Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme ir Taisyklėse.

5. Paslaugų gavėjas ar kitas pareiškėjas dėl pateikto prašymo, pasiūlymo ar skundo negali būti persekiojamas, jam negali būti bloginamos paslaugų teikimo sąlygos ar daromas kitoks neigiamas poveikis. Tokie veiksmai laikomi šiurkščiu darbo pareigų pažeidimu.

6. Aprašas netaikomas: darbuotojų tarpusavio ir darbo santykių ginčams; pranešimams apie pažeidimus, kurie teikiami Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo nustatyta tvarka; pranešimams apie galimas korupcinio pobūdžio veikas, kurie nagrinėjami Centro korupcijos prevencijos tvarkos nustatyta tvarka; duomenų subjektų prašymams įgyvendinti teises pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą, kurie nagrinėjami Centro asmens duomenų tvarkymo taisyklių nustatyta tvarka. Jei tokio pobūdžio informacija gaunama kaip skundas, ji nedelsiant perduodama atsakingam asmeniui.

II SKYRIUS
INFORMAVIMAS APIE TEISĘ PATEIKTI PRAŠYMĄ, PASIŪLYMĄ AR SKUNDĄ

7. Paslaugų gavėjas ir (ar) jo atstovas su Aprašu supažindinamas pradedant teikti paslaugas (sudarant paslaugų teikimo sutartį) ir tai patvirtina parašu. Paslaugų gavėjui informacija pateikiama jam suprantamu būdu – žodžiu, lengvai suprantama kalba (2 priedas), paveikslėliais, simboliais ar kitomis alternatyviosios komunikacijos priemonėmis.

8. Aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje ir skelbimų lentoje. Lengvai suprantamos kalbos atmintinė (2 priedas) iškabinama paslaugų gavėjams matomoje ir pasiekiamoje vietoje.

9. Ne rečiau kaip kartą per metus, taip pat pasikeitus Aprašui, socialiniai darbuotojai paslaugų gavėjų grupėse aptaria teisę išsakyti nuomonę, pateikti pasiūlymą ar skundą ir paaiškina, kaip tai padaryti.

10. Centro darbuotojai su Aprašu supažindinami pasirašytinai (arba per dokumentų valdymo sistemą DBSIS). Darbuotojai privalo priimti bet kurį paslaugų gavėjo kreipimąsi, padėti jį pateikti ir perduoti Aprašo nustatyta tvarka.

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

11. Prašymai, pasiūlymai ir skundai gali būti pateikiami:

11.1. žodžiu – bet kuriam Centro darbuotojui, socialiniam darbuotojui, už skundų nagrinėjimą atsakingam darbuotojui ar Centro direktoriui, taip pat telefonu +370 661 22340.
11.2. raštu – tiesiogiai Centre, paštu adresu Švenčionių g. 80A, Nemenčinė, LT-15168 Vilniaus r., elektroniniu paštu info@nnduc.lt;

11.3. įdedant užpildytą formą ar laisvos formos lapelį į prašymų, pasiūlymų ir skundų dėžutę, kuri įrengta prie Centro paradinio įėjimo, paslaugų gavėjams lengvai pasiekiamoje vietoje ir tokiame aukštyje, kad ja galėtų naudotis ir judantys vežimėliu asmenys;

11.4. paslaugų gavėjų susirinkimuose, grupės pokalbiuose, individualių pokalbių metu ar dalyvaujant Centro paslaugų kokybės apklausose.

12. Rašytinį kreipimąsi rekomenduojama pateikti užpildant Aprašo 1 priede nustatytą formą, tačiau kreipimasis priimamas ir laisva forma. Rašytiniame kreipimesi, kai įmanoma, nurodoma: pareiškėjo vardas ir pavardė, kontaktiniai duomenys, kreipimosi esmė, pageidaujamas atsakymo gavimo būdas, data ir parašas.

13. Jei paslaugų gavėjas pats negali parašyti kreipimosi, jam padeda jo pasirinktas asmuo: atstovas, artimasis arba Centro darbuotojas, kuriuo paslaugų gavėjas pasitiki (išskyrus darbuotoją, dėl kurio veiksmų skundžiamasi). Padėjęs asmuo užrašo paslaugų gavėjo žodžius kuo tiksliau, jų netaisydamas ir neinterpretuodamas, perskaito juos paslaugų gavėjui ir formoje pažymi, kad padėjo surašyti kreipimąsi.

14. Elektroniniu paštu gauti kreipimaisi nagrinėjami ir tuo atveju, jei jie nepasirašyti elektroniniu parašu, kai iš pateiktų duomenų galima nustatyti pareiškėjo tapatybę.

15. Atstovas kartu su kreipimusi pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą (įgaliojimą, teismo sprendimą dėl globos ar rūpybos nustatymo) arba jo kopiją, jei toks dokumentas nebuvo pateiktas Centrui anksčiau.

16. Rašytiniai kreipimaisi teikiami valstybine kalba. Ne valstybine kalba pateikti rašytiniai kreipimaisi nagrinėjami Taisyklių nustatyta tvarka. Žodžiu paslaugų gavėjas gali kreiptis ir kita jam suprantama kalba, kurią moka Centro darbuotojai; tokiu atveju darbuotojas kreipimąsi užrašo valstybine kalba.

IV SKYRIUS
PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

17. Rašytiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai registruojami Prašymų, pasiūlymų ir skundų registre (3 priedas) arba Centro dokumentų valdymo sistemoje DBSIS ne vėliau kaip kitą darbo dieną po jų gavimo. Registruoja Centro direktoriaus paskirtas darbuotojas.

18. Pareiškėjo pageidavimu jam išduodamas (išsiunčiamas) dokumentas, patvirtinantis kreipimosi priėmimo faktą, kuriame nurodoma kreipimosi gavimo data, registracijos numeris ir kreipimąsi priėmusio darbuotojo vardas, pavardė ir pareigos.

19. Kasdieniai nusiskundimai, kuriuos darbuotojas išsprendžia iš karto, registre neregistruojami, tačiau trumpai pažymimi paslaugų gavėjo socialinėje byloje, nurodant, kaip nusiskundimas išspręstas.

20. Žodžiu pateiktas kreipimasis, kurio darbuotojas negali išspręsti iš karto, taip pat bet koks žodinis kreipimasis dėl galimo smurto, netinkamo elgesio, teisių pažeidimo ar grėsmės saugumui, darbuotojo tą pačią darbo dieną užrašomas (1 priedo forma) ir perduodamas Centro direktoriui. Toks kreipimasis registruojamas kaip rašytinis.

21. Prašymų, pasiūlymų ir skundų dėžutė atidaroma ne rečiau kaip kartą per savaitę – kiekvieną ketvirtadienį. Ją atidaro du direktoriaus paskirti darbuotojai, kurių veiksmai nėra kreipimųsi objektas. Rasti kreipimaisi užregistruojami ir perduodami direktoriui tą pačią dieną.

22. Pareiškėjas turi teisę bet kuriuo metu atšaukti savo kreipimąsi žodžiu arba raštu. Apie atšaukimą pažymima registre. Jei kreipimesi nurodyta informacija apie galimą grėsmę paslaugų gavėjo sveikatai, saugumui ar teisių pažeidimą, Centras tokią informaciją patikrina ir atšaukus kreipimąsi.

V SKYRIUS
PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

23. Užregistruotą kreipimąsi Centro direktorius ne vėliau kaip kitą darbo dieną paveda nagrinėti atsakingam darbuotojui arba Komisijai arba nagrinėja pats. Komisijai paprastai pavedami nagrinėti skundai dėl galimo paslaugų gavėjų teisių pažeidimo, netinkamo darbuotojų elgesio, paslaugų kokybės, taip pat kiti sudėtingi ar kelių darbuotojų veiklą apimantys skundai.

24. Komisija sudaroma Centro direktoriaus įsakymu iš 3–5 narių. Komisijos posėdžiai protokoluojami. Komisija sprendimus priima balsų dauguma ir teikia juos Centro direktoriui.

25. Kreipimosi negali nagrinėti darbuotojas ar Komisijos narys, dėl kurio veiksmų skundžiamasi arba kuris kitaip suinteresuotas nagrinėjimo rezultatu. Toks asmuo privalo nusišalinti. Kreipimąsi dėl Centro direktoriaus veiksmų pareiškėjas gali pateikti Centro steigėjui – Vilniaus rajono savivaldybės administracijai. Jei toks skundas gaunamas Centre, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas steigėjui ir apie tai pranešama pareiškėjui.

26. Jei kreipimesi pateikta informacija apie galimą smurtą, išnaudojimą, netinkamą elgesį su paslaugų gavėju ar kitą grėsmę paslaugų gavėjo gyvybei, sveikatai ar saugumui, Centro direktorius ar jį pavaduojantis asmuo tą pačią dieną imasi apsaugos priemonių (užtikrina paslaugų gavėjo saugumą, informuoja atstovą, o esant reikalui – kreipiasi į pagalbos tarnybas bendruoju pagalbos telefonu 112, policiją ar Vilniaus rajono savivaldybės administraciją) ir pradeda kreipimosi nagrinėjimą be atidėliojimo.

27. Kreipimasis išnagrinėjamas ir atsakymas pareiškėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Centre dienos. Jei per šį terminą kreipimosi išnagrinėti neįmanoma (reikia surinkti papildomos informacijos, gauti kitų institucijų išvadų ar yra kitų objektyvių priežasčių), Centro direktorius terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Apie termino pratęsimą ir jo priežastis pareiškėjui pranešama per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos.

28. Jei kreipimesi trūksta informacijos, būtinos jam išnagrinėti, arba jis neaiškus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas pareiškėjo paprašoma kreipimąsi patikslinti, paaiškinant, kokios informacijos trūksta. Paslaugų gavėjui patikslinti padedama pokalbio metu. Šiuo atveju nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto kreipimosi gavimo dienos.

29. Nagrinėjant kreipimąsi:

29.1. išklausomas pareiškėjas jam suprantamu būdu; paslaugų gavėjo pageidavimu pokalbyje dalyvauja jo pasirinktas asmuo ar atstovas;

29.2. iš darbuotojo, dėl kurio veiksmų skundžiamasi, gaunamas paaiškinimas (raštu ar žodžiu, užrašant pokalbį) per 3 darbo dienas nuo prašymo jį pateikti;

29.3. prireikus išklausomi kiti paslaugų gavėjai, darbuotojai ar kiti asmenys, peržiūrimi dokumentai, paslaugų gavėjo socialinė byla ir kita informacija;

29.4. surinkta informacija įvertinama ir priimamas sprendimas, ar kreipimasis yra pagrįstas, iš dalies pagrįstas ar nepagrįstas, ir kokių priemonių reikia imtis.

30. Pareiškėjas turi teisę gauti informaciją apie kreipimosi nagrinėjimo eigą, asmeniškai ar per atstovą dalyvauti nagrinėjant jo kreipimąsi, teikti papildomus paaiškinimus ir dokumentus, susipažinti su nagrinėjimo medžiaga, išskyrus kitų asmenų duomenis ir informaciją, kurios atskleidimą riboja teisės aktai.

31. Nustačius, kad kreipimasis pagrįstas, Centro direktorius priima sprendimą dėl priemonių pažeidimui pašalinti ir jo pasikartojimui išvengti (pavyzdžiui, paslaugų gavėjo individualaus plano peržiūra, darbo organizavimo pakeitimai, darbuotojų mokymai ar instruktavimas). Nustačius galimą darbuotojo darbo pareigų pažeidimą, jis vertinamas Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka.

32. Kreipimasis nenagrinėjamas iš esmės, kai:

32.1. jo turinys neįskaitomas ar nesuprantamas ir pareiškėjas per nustatytą terminą jo nepatikslino;

32.2. pateikiamas pakartotinis kreipimasis tuo pačiu klausimu, kuriame nenurodyta naujų aplinkybių ir kuris jau buvo išnagrinėtas. Apie tai pareiškėjui pranešama per 5 darbo dienas, nurodant ankstesnio atsakymo datą ir numerį;

32.3. tuo pačiu klausimu yra priimtas teismo sprendimas arba ginčą nagrinėja teismas ar Lietuvos administracinių ginčų komisija;

32.4. sprendimas klausimu, dėl kurio kreipiamasi, nepriklauso Centro kompetencijai (pavyzdžiui, dėl socialinių paslaugų skyrimo ar mokėjimo už jas dydžio nustatymo, kuriuos priima savivaldybė). Toks kreipimasis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui.

33. Anoniminiams kreipimasis, pateiktiems per dėžutę ar kitu būdu, individualūs atsakymai neteikiami. Tačiau Centro direktorius kiekvieną anoniminį kreipimąsi įvertina, ir jei jame pateikta informacija apie galimą paslaugų gavėjų teisių pažeidimą, grėsmę jų saugumui ar netinkamą paslaugų teikimą, organizuoja aplinkybių patikrinimą. Apibendrinta informacija apie anoniminiais kreipimaisis pateiktus pasiūlymus ir priimtus sprendimus, neatskleidžiant asmens duomenų, skelbiama Centro skelbimų lentoje ir (ar) aptariama paslaugų gavėjų susirinkime.

VI SKYRIUS
ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

34. Atsakymas pareiškėjui pateikiamas raštu tuo būdu, kuriuo gautas kreipimasis, arba pareiškėjo nurodytu būdu. Atsakymą pasirašo Centro direktorius.

35. Atsakymas turi būti aiškus, motyvuotas, jame nurodoma, kokios aplinkybės nustatytos ir kokių priemonių imtasi. Jei kreipimasis netenkinamas ar tenkinamas iš dalies, nurodomi netenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktais, ir atsakymo apskundimo tvarka (VII skyrius).

36. Paslaugų gavėjui, be rašytinio atsakymo, atsakymo turinys papildomai paaiškinamas žodžiu, lengvai suprantama kalba ar kitu jam suprantamu būdu. Jei paslaugų gavėjas turi atstovą, atsakymas teikiamas ir atstovui, išskyrus atvejus, kai paslaugų gavėjas, galintis pats priimti sprendimus, pageidauja kitaip.

37. Į žodžiu pateiktą prašymą ar pasiūlymą, pareiškėjui sutikus, gali būti atsakyta žodžiu. Apie žodžiu pateiktą atsakymą pažymima registre.

VII SKYRIUS
ATSAKYMŲ IR SPRENDIMŲ APSKUNDIMAS

38. Pareiškėjas, nesutinkantis su atsakymu ar sprendimu arba negavęs atsakymo per nustatytą terminą, turi teisę:

38.1. kreiptis į Centro direktorių, jei kreipimąsi nagrinėjo darbuotojas ar Komisija;

38.2. kreiptis į Centro steigėją – Vilniaus rajono savivaldybės administraciją;

38.3. kreiptis į Socialinių paslaugų priežiūros departamentą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos dėl teikiamos socialinės globos atitikties Socialinės globos normoms;

38.4. kreiptis į Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigą dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitokio žmogaus teisių ir laisvių pažeidimo;

38.5. kreiptis į Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybą, jei mano, kad buvo diskriminuojamas, taip pat ir dėl negalios;

38.6. kreiptis į Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją dėl asmens duomenų tvarkymo pažeidimų;

38.7. apskųsti atsakymą ar sprendimą Lietuvos administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba Vilniaus apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo atsakymo (sprendimo) gavimo dienos, o neveikimo atveju – per įstatymų nustatytus terminus.

39. Centras padeda paslaugų gavėjui, pageidaujančiam pasinaudoti 38 punkte nurodytomis teisėmis, – suteikia institucijų kontaktus ir, paslaugų gavėjo prašymu, padeda surašyti kreipimąsi.

VIII SKYRIUS
APSKAITA, ANALIZĖ IR PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMAS

40. Prašymai, pasiūlymai, skundai, atsakymai į juos ir su nagrinėjimu susiję dokumentai (paaiškinimai, Komisijos posėdžių protokolai) segami į atitinkamą Centro dokumentacijos plane numatytą bylą ir saugomi Bendrojoje dokumentų saugojimo terminų rodyklėje nustatytą terminą.

41. Už skundų nagrinėjimo koordinavimą atsakingas darbuotojas kasmet iki sausio 31 d. parengia praėjusių metų prašymų, pasiūlymų ir skundų apžvalgą: kreipimųsi skaičių, pobūdį, nagrinėjimo rezultatus, terminų laikymąsi ir priimtas priemones. Apžvalga aptariama darbuotojų susirinkime, apibendrinti rezultatai pristatomi paslaugų gavėjams ir naudojami rengiant Centro metinę veiklos ataskaitą ir paslaugų kokybės gerinimo priemones.

42. Centras ne rečiau kaip kartą per metus atlieka paslaugų gavėjų ir (ar) jų atstovų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis apklausą, kurios metu sudaroma galimybė anonimiškai pateikti pasiūlymų ir nusiskundimų.

IX SKYRIUS
ASMENS DUOMENŲ APSAUGA IR KONFIDENCIALUMAS

43. Kreipimuose esantys asmens duomenys tvarkomi tik kreipimosi nagrinėjimo ir atsakymo pateikimo tikslu, laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir Centro asmens duomenų tvarkymo taisyklių. Su kreipimusi ir nagrinėjimo medžiaga gali susipažinti tik ją nagrinėjantys asmenys.

44. Pareiškėjo tapatybė darbuotojui, dėl kurio veiksmų skundžiamasi, neatskleidžiama, jei tai nėra būtina kreipimuisi išnagrinėti, o kai būtina – pareiškėjas apie tai iš anksto informuojamas. Kilus klausimų dėl asmens duomenų tvarkymo, konsultuojamasi su Centro duomenų apsaugos pareigūnu.

45. Asmenys, nagrinėjantys kreipimąsi, privalo saugoti jiems žinoma tapusią informaciją apie paslaugų gavėjus ir kitus asmenis ir neatskleisti jos tretiesiems asmenims, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

X SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

46. Už Aprašo įgyvendinimą atsako Centro direktorius ir jo paskirtas už skundų nagrinėjimo koordinavimą atsakingas darbuotojas.

47. Aprašas peržiūrimas pasikeitus jį reglamentuojantiems teisės aktams, atsižvelgiant į kreipimųsi analizės rezultatus, bet ne rečiau kaip kas dvejus metus.

48. Aprašas tvirtinamas, keičiamas ir pripažįstamas netekusiu galios Centro direktoriaus įsakymu.

49. Aprašo priedai:

49.1. 1 priedas – Prašymo, pasiūlymo ar skundo forma;

49.2. 2 priedas – Atmintinė paslaugų gavėjams lengvai suprantama kalba „Kaip pasakyti, kad kažkas negerai?“;

49.3. 3 priedas – Prašymų, pasiūlymų ir skundų registro forma.

Nemenčinės dienos užimtumo centro
paslaugų gavėjų ir kitų asmenų prašymų,
pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos
aprašo
1 priedas

(Prašymo, pasiūlymo ar skundo forma)

_____

(vardas, pavardė)

_____

(adresas, telefono numeris, el. pašto adresas)

_____

(jei kreipiasi atstovas – atstovaujamojo paslaugų gavėjo vardas, pavardė ir atstovavimo pagrindas)

Nemenčinės dienos užimtumo centro direktoriui

PRAŠYMAS / PASIŪLYMAS / SKUNDAS

(tinkamą pabraukti)

20___ m. _____ ___ d.

Kas atsitiko arba ką siūlote (kas, kada, kur):

_____

_____

_____

_____

_____

Ko pageidaujate (kaip, Jūsų nuomone, turėtų būti išspręsta):

_____

_____

Atsakymą pageidauju gauti (pažymėkite): ☐ raštu į rankas ☐ paštu ☐ el. paštu ☐ žodžiu

Ar sutinkate, kad Jūsų vardas būtų atskleistas darbuotojui, dėl kurio veiksmų skundžiatės? ☐ Taip ☐ Ne

_____ _____

(parašas) *(vardas, pavardė)*

Pildoma, jei kreipimąsi surašyti padėjo kitas asmuo:

Paslaugų gavėjo žodžius užrašiau tiksliai ir juos jam perskaičiau.

_____ _____ _____

(santykis su paslaugų gavėju / pareigos) *(parašas)* *(vardas, pavardė)*

Pildo Centro darbuotojas:

Kreipimąsi priėmė: _____ Data: _____

Registracijos Nr. _____

Nemenčinės dienos užimtumo centro
paslaugų gavėjų ir kitų asmenų prašymų,
pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos
aprašo
2 priedas

Kaip pasakyti, kad kažkas negerai?

Atmintinė lengvai suprantama kalba

Tu turi teisę

Tu gali pasakyti, kas tau **nepatinka** Centre.

Tu gali pasakyti, ką **norėtum pakeisti**.

Tu gali **paprašyti** informacijos ar pagalbos.

Tu gali pasakyti, jei kas nors tave **skriaudžia**.

Niekas tavęs nebaus

Niekas ant tavęs **nepyks** dėl to, kad pasiskundei.

Tu ir toliau gausi visas paslaugas.

Kaip pasakyti?

1. Pasakyk žodžiu. Pasakyk bet kuriam darbuotojui, kuriuo pasitiki. Arba pasakyk direktorei.

2. Parašyk. Gali parašyti ant lapelio. Darbuotojas ar artimas žmogus gali padėti tau parašyti.

3. Įmesk lapelį į dėžutę. Dėžutė yra prie centrinio įėjimo. Gali nerašyti savo vardo.

4. Paprašyk artimojo. Tavo globėjas, rūpintojas ar artimas žmogus gali pasakyti už tave.

5. Paskambink arba parašyk laišką. Telefonas: +370 661 22340, El. paštas: info@nnduc.lt.

Kas bus toliau?

Tavo žodžius **užrašys**.

Darbuotojai išsiaiškins, kas atsitiko.

Tau **atsakys per 4 savaites**. Kartais gali reikėti šiek tiek daugiau laiko. Tada tau pasakys.

Atsakymą tau **paaiškins** taip, kad suprastum.

Jei kas nors skriaudžia

Jei kas nors tave muša, žemina ar gąsdina – **pasakyk iš karto**.

Tau padės **tą pačią dieną**.

Jei atsakymas tau netinka

Gali kreiptis dar kartą į direktorę.

Gali kreiptis į Vilniaus rajono savivaldybę ar kitas įstaigas. Darbuotojai tau padės.

Nemenčinės dienos užimtumo centro
paslaugų gavėjų ir kitų asmenų prašymų,
pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo
3 priedas

(Registro forma)

NEMENČINĖS DIENOS UŽIMTUMO CENTRO PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAS

20___ m.

Eil. Nr.	Gavimo data, reg. Nr.	Pareiškėjas (arba „anoniminis“)	Pateikimo būdas	Trumpas turinys	Kam pavesta nagrinėti	Atsakymo terminas	Rezultatas (pagrįstas / iš dalies / nepagrįstas), priemonės	Atsakymo data, Nr., būdas	Pastabos
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10