

VšĮ Šiaulių reabilitacijos centro vidaus tvarkos taisyklių
priedas Nr.4

PATVIRTINTA
VšĮ Šiaulių reabilitacijos centro direktoriaus
2022 m. rugpjūčio 16 d. įsakymu Nr. V-40

**ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VŠĮ ŠIAULIŲ
REABILITACIJOS CENTRE TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo VšĮ Šiaulių reabilitacijos centre (toliau – Įstaiga) tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Įstaigoje.

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis Įstaigoje Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Įstaiga, siekdama pagerinti asmenų aptarnavimą, naudoja tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į Įstaigą besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava už Įstaigos teikiamas paslaugas.

4. Apraše vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir Įstaigos pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

5. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

6. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių Apraše nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas 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“.

7. Apraše nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

8. Įstaigos interneto svetainėje valstybine, anglų ir rusų kalba skelbiama:

8.1. darbuotojo, kuris priima prašymus ir skundus darbo laikas, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas:

8.1.1. pirmadieniais-ketvirtadieniais nuo 8 iki 17 val., penktadieniais nuo 8 iki 15:45 val.

8.1.2. tel. 8 41 457755, info@reab.lt. Teikiant prašymus ir skundus elektroniniu paštu, jie privalo būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu.

8.2. Prašymai ar skundai teikiami valstybine kalba arba privalo turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

9. Prašymus ir skundus galima pateikti asmeniškai arba per atstovą, tiesiogiai arba paštu, per kurjerį arba elektroniniais ryšiais. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

10. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, išdėstomas Įstaigos darbuotojui kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

11. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Įstaigos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Įstaigos interesų, Įstaigoje neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Įstaigos interesų, prašymą ar skundą priimančio Įstaigos darbuotojo sprendimu neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Įstaigos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Įstaigos darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

12. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Įstaigos darbuotojas tokio asmens neaptarnauja ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Įstaigos vadovui ir praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

13. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Įstaigoje nėra institucijos darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Įstaigą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą

ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Įstaigą, savo iniciatyva.

14. Prašyme ar skunde turi būti:

14.1. fizinio asmens vardas, pavardė;

14.2. juridinio asmens pavadinimas, teisinė forma, buveinė, elektroninio pašto adresas, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

14.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas.

15. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

15.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

15.2. parašytas įskaitomai;

15.3. konkretus ir suprantamas;

15.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

15.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

16. Kai į Įstaigą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis užsienio kalbomis.

17. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Įstaiga. Informacija apie Įstaigos naudojamas elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys gali kreiptis į Įstaigą turi būti pateikiama Tvarkos 8 punkte nurodytais būdais.

18. Įstaigos darbuotojas, jam Įstaigos suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis Įstaigoje naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Įstaigos administratorei, vykdančiai dokumentų registravimo funkcijas, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti iš karto.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

19. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

20. Prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 11 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis

Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

21. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Įstaigoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

22. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Įstaiga šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

23. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas asmeniškai arba per atstovą, tiesiogiai arba paštu, per kurjerį arba elektroniniais ryšiais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Įstaigos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, priimamas, užregistruojamas ir įvertinamas jo turinys, su juo susipažindinamas Įstaigos vadovas, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Įstaigos vadovas nenusprendžia kitaip.

24. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Įstaiga tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Įstaigoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per Įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Įstaigos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Įstaigai pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka šių dokumentų kopijas.

25. Prašymus ar skundus Įstaiga nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais joms nustatytą kompetenciją.

26. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Įstaigai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavusi Įstaiga ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo

gavimo Įstaigoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą persiuntusiai Įstaigai.

27. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms Įstaigoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių Įstaigų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi Įstaiga pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms Įstaigoms.

28. Jei Įstaigai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Įstaiga ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, susipažindina su juo Įstaigos vadovą ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

29. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Įstaiga per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Įstaigoje dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio Įstaigos darbuotojo ir Įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridėdamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas Įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

30. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Aprašo 14 ir 15 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Įstaigos nustatytą terminą asmuo nepateikia Įstaigai pagal Taisyklių 14 ir 15 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

IV SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

31. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.

32. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (Įstaigoje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujimą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Įstaigos darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

33. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Įstaigos darbo dieną – šiais atvejais Įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Įstaigos darbuotojo jam Įstaigos suteikto elektroninio pašto.

34. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

VŠĮ ŠIAULIŲ REABILITACIJOS CENTRAS
Pramonės 15A, Šiauliai, įstaigos kodas 191847935, info@reab.lt

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA
APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

gautas _____ Nr. _____.

Dokumentus priėmė:

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas, pavardė)

(telefono numeris)

- Jei pareiškėjas šiuos duomenis nurodo