



**LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINĖS GLOBOS CENTRO „ŽIDINYS“
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINĖS GLOBOS CENTRO „ŽIDINYS“
SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ VALDYMO PROCEDŪROS TVARKOS APRAŠO
TVIRTINIMO**

2025 m. spalio d. Nr. ŽIDV3-
Lazdijai

Vadovaudamasis Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židiny“ nuostatų, patvirtintais Lazdijų rajono savivaldybės tarybos 2024 m. rugpjūčio 30 d. sprendimu Nr.5TS-481 „Dėl Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židiny“ nuostatų patvirtinimo“ 24.14 papunkčiu:

1. T v i r t i n u Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židiny“ skundų, prašymų ir pasiūlymų valdymo procedūros tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios 2021 m. gegužės 31 d. direktoriaus įsakymą Nr. ŽIDV3-83, „Dėl Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židiny“ paslaugų gavėjų gautų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“.

3. N u s t a t a u kad šis įsakymas per vieną mėnesį nuo paskelbimo (įteikimo) dienos gali būti skundžiamas pasirinktinai Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui, adresu: Laisvės al. 36, LT-44240 Kaunas, Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams, adresu: A. Mickevičiaus g. 8A, LT-44312 Kaunas, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Direktorius

Egidijus Aleksonis

PATVIRTINTA

Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos
centro „Židinys“ direktoriaus
2025 m. spalio d. įsakymu Nr. ŽIDV3-

**LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINĖS GLOBOS CENTRO „ŽIDINYS“
SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ VALDYMO PROCEDŪROS TVARKOS
APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pagrindinės sąvokos:

1.1. **Paslaugos gavėjas** – asmuo, kuris naudojasi Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židinys“ (toliau – Centro) teikiamomis paslaugomis.

1.2. **Paslaugos gavėjo atstovas** – atstovas pagal įstatymą.

1.3. **Pareiškėjas** – žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu skundą, prašymą, pasiūlymą, pateikęs Centro paslaugų gavėjas, darbuotojas arba kitas suinteresuotas asmuo, pateikiantis skundą, prašymą ar pasiūlymą.

1.4. **Skundas** – pareiškėjo raštiškas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai dėl Centro veikimo ar neveikimo ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

1.5. **Prašymas** – raštas, kuriuo ko nors prašoma.

1.6. **Anoniminis skundas** - nepasirašytas skundas, kuriame nenurodyti pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris.

1.7. **Skundų nagrinėjimo komisija** (toliau Komisija) – Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri nagrinėja raštišką skundą ir pateikia išvadą dėl jame iškeltų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

1.8. **Pasiūlymas** – pareiškėjo žodinis arba raštiškas teikimas, prašymas tikslu pateikti savo pastabas, idėjas ir. pan.

1.9. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo, skundo ar pasiūlymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu paštu paslaugų gavėjui ir kitiems suinteresuotiems pateikta informacija, įteikta protokolo kopija.

II. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ PATEIKIMO TVARKA

2. Pasiūlymus, prašymus ir skundus raštu galima pateikti:

2.1. tiesiogiai paslaugų gavėjui, darbuotojui ir kitiems asmenims atvykus į Centro administracines patalpas, perduodant juos socialiniams darbuotojams;

2.2. paslaugų gavėjai anoniminius skundus ir prašymus gali palikti šeiminių namų darbuotojų kabinetuose.

2.3. Skundo, prašymo ir pasiūlymo esmę paslaugų gavėjai ir kiti suinteresuoti asmenys gali išdėstyti raštu, ant skundo (2 priedas) ir prašymo formos, (1 priedas) ir jie yra registruojami Gyventojų, prašymų, skundų pateikimo ir nagrinėjimo registracijos žurnale (3 priedas).

2.4. atsiuntus elektroniniu Centro paštu: zidinys@sgcz.lt;

3. Skundas, prašymas, pasiūlymas turi būti pareiškėjo pasirašytas, jame nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, faktinė gyvenamoji vieta arba duomenys (telefono numeris, elektroninio pašto adresas) ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde, prašyme ar pasiūlyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde, prašyme ar pasiūlyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

3.1. Jei skundą, prašymą ar pasiūlymą parašo paslaugų gavėjo artimieji nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta. Skunde, prašyme ar pasiūlyme turi būti atstovavimą liudijantis dokumentas.

3.2. Anoniminiai skundai, prašymai ir pasiūlymai nagrinėjami ta pačia tvarka kaip ir pateikti raštu. Atsakymai į anoniminius skundus skelbiami Centro svetainėje www.zidiniovaikai.lt arba paviešinami susirinkimų metu.

3.3. Skundai, prašymai ir pasiūlymai turi būti parašyti lietuvių kalba.

3.4. Skundai, prašymai ir pasiūlymai turi būti parašyti įskaitomai.

3.5. Išdėstyta skundo, prašymo ar pasiūlymo esmė.

4. Paslaugų gavėjų ir kitų asmenų skundai, prašymai, pasiūlymai telefonu nepriimami.

4.1. Skundus, prašymus ir pasiūlymus žodžiu galima pateikti:

4.2. tiesiogiai paslaugų gavėjui ar kitiems asmenims atvykus į Centrą;

III. ASMENŲ PASIŪLYMŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

5. Skundai, pasiūlymai, prašymai pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis ryšio priemonėmis turi būti dar užregistruojami dokumentų valdymo sistemoje, skundus, prašymus ir pasiūlymus registruoja Centro socialiniai darbuotojai, Globos centro veiklų vadovas. Apie įregistruotą prašymą, skundą ar pasiūlymą Centro socialiniai darbuotojai, Globos centro veiklų vadovas tą pačią dieną per dokumentų valdymo sistemą informuoja Centro direktorių.

IV. SKUNDO, PRAŠYMO, PASIŪLYMO TYRIMAS IR NAGRINĖJIMAS BEI TERMINAI

6. Paslaugų gavėjų ir kitų asmenų skundai, prašymai ir pasiūlymai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

6.1. analizuojant ir nagrinėjant turimus dokumentus ir duomenis, susijusius su nagrinėjamu skundu, prašymu ar pasiūlymu;

6.2. išklausant pareiškėjo, jeigu jis dalyvauja posėdyje argumentus;

6.3. vertinant ir analizuojant turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu skundu, prašymu ar pasiūlymu;

6.4. Skundai, pasiūlymai ir prašymai išnagrinėjami ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo jų gavimo dienos.

7. Atskirais atvejais jei skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimas reikalauja papildomos informacijos ar įrodymų, susijusių su skunde, prašyme ar pasiūlyme nurodytomis aplinkybėmis, atsakymo pateikimą turi teisę pratęsti terminą iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 1 darbo diena iki šių Taisyklių 6.4. punkte nustatyto termino pabaigos, komisija informuoja

pareiškėją raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu skundas, prašymas ar pasiūlymas pateiktas elektroniniu būdu) nurodant skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

8. Centro direktoriaus įsakymu gavus ir užregistravus skundą, prašymą ar pasiūlymą sudaroma nuolatinė veikianti komisija.

9. Komisijos posėdžius organizuoja ir jiems vadovauja Centro direktoriaus paskirtas komisijos pirmininkas.

10. Nesant komisijos pirmininkui, sudaryta komisija patys išsirenka pirmininką.

11. Komisiją sudaro ne mažiau 3 nariai.

12. Komisija nagrinėja pateiktą skundą, prašymą ar pasiūlymą.

13. Komisijos veiklos forma yra posėdžiai, kurie organizuojami gavus skundą, prašymą ar pasiūlymą. Gavus skundą, prašymą ar pasiūlymą, komisijos posėdis organizuojamas per 2 darbo dienas nuo skundo ar pasiūlymo įregistravimo dienos.

14. Komisijos posėdžiai vyksta komisijos narių darbo metu.

15. Komisijos kvietimu posėdžiuose turi teisę dalyvauti Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židinys“ direktorius ar jam atstovaujantys asmenys. Prireikus komisija į savo posėdžius gali kviešti atitinkamos srities ekspertus.

16. Posėdis yra teisėtas, jeigu jame dalyvauja ne mažiau kaip pusė komisijos narių.

17. Komisija nutarimus priima paprasta balsų dauguma, atviru balsavimu. Jeigu balsavimo metu balsai pasiskirsto po lygiai, lemiamą sprendimą priima komisijos pirmininkas.

18. Komisijos nutarimai įforminami protokolu, kuriame pateikiami komisijos paaiškinimai, kiekvieno skundo, prašymo ar pasiūlymo nagrinėjime dalyvavusio atskiroji nuomonė. Komisijos posėdžio protokolą rašo vienas iš Centro direktoriaus įsakymu paskirtų komisijos narių (sekretorius). Protokolą pasirašo komisijos pirmininkas ir sekretorius.

19. Jeigu skunde, prašyme ar pasiūlyme teikiami svarstyti klausimai nepriklauso komisijos kompetencijai, komisijos pirmininkas per 5 darbo dienas nuo skundo, prašymo ar pasiūlymo įregistravimo, nurodydamas motyvus, grąžina skundą, prašymą ar pasiūlymą jį pateikusiam asmeniui.

V. NAGRINĖJIMO REZULTATŲ (ATSAKYO) PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS PAREIŠKĖJUI

20. Išnagrinėję skundą, prašymą ar pasiūlymą Komisija parengia išvadas bei pasiūlymus ir pateikia juos Centro direktoriui. Centro direktorius pasirašo atsakymą.

21. Centro direktorius turi teisę pasiūlyti Komisijai peržiūrėti išvadas ir sprendimus dėl skundo, prašymo ar pasiūlymo jei ji nesilaikė žemiau nurodytų skundų nagrinėjimo principų. Šis pasiūlymas turi būti pagrįstas ir pateiktas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną po išvadų pateikimo.

22. Į skundą, prašymą ar pasiūlymą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku būdu pateiktas skundas, prašymas ar pasiūlymas, išskyrus atvejus, kai asmuo pageidauja gauti atsakymą kitu būdu, kuris nurodytas skunde, prašyme ar pasiūlyme.

23. Atsakymas į skundą, prašymą ar pasiūlymą turi atitikti kokybės kriterijus:

23.1. atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas skundas, prašymas ar pasiūlymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

23.2. atsakyta į visus klausimus;

23.3. atsakyme nurodyti jį grindžiantys motyvai, teisės aktai;

- 23.4. nurodyta apskundimo tvarka;
- 23.5. atsakyme nurodyti jo rengėjo duomenys;
- 23.6. atsakymas pasirašytas Centro direktoriaus;
- 23.7. jei skundas, prašymas, pasiūlymas nepatenkinamas, atsakyme nurodomi nepatenkinimo motyvai.
- 23.8. asmuo supažindinamas su skundo, prašymo ar pasiūlymo pateikimo bei jų nagrinėjimo įstaigoje procedūra ir žino, kad baigus nagrinėti skundą, prašymą ar pasiūlymą, jam priimtina forma jis supažindinamas su išvadamis bei sprendimais. Šeiminiuose namuose gyvenančių asmenų skundai, pasiūlymai ar prašymai bei priimti sprendimai yra registruojami atskirame žurnale. (3 priedas). Atsakymas į skundą, prašymą ar pasiūlymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas siunčiamas (įteikiamas) suinteresuotam asmeniui, o kitas lieka Centre.
- 23.9. atsakymą siunčia (įteikia) Centro direktoriaus paskirtas komisijos pirmininkas.

VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, PASIŪLYMUS, SKUNDUS APSKUNDIMAS

24. Asmuo, nesutinkantis su priimtu dėl jo skundo, prašymo ar pasiūlymo atsakymu arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę tai apskūsti Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 25. Išnagrinėti skundai, prašymai arba pasiūlymai ir atsakymai bei su ja susijusi papildoma medžiaga dedama į bylas.
 - 26. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.
 - 37. Informacija apie skundų, prašymų ir pasiūlymų priėmimo vietą ir tvarką yra paskelbta įstaigos internetinėje svetainėje www.zidiniovaikai.lt
 - 31. Centro darbuotojai su šia tvarka yra supažindinami per dokumentų valdymo sistemą (DVS).
-

1 priedas

.....
(vardas, pavardė)

.....
(gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr.)

Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židinys“
Direktoriui

PRAŠYMAS

DĖL.....

202 m.....mėn.....d.

Lazdijai
(parengimo vieta)

.....
.....
(parašas)

.....
(vardas, pavardė)

2 priedas

.....
(vardas, pavardė)

.....
(gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr.)

Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centro „Židinys“
Direktoriui

SKUNDAS

DĖL.....

202 m.....mėn.....d.

Lazdijai
(parengimo vieta)

.....
.....
(parašas)

.....
(vardas, pavardė)

3 priedas

ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO REGISTRACIJOS ŽURNALAS

20 metai

Eil. Nr.	Registracijos Nr.	Prašymo/ skundo gavimo data	Pareiškėjo vardas, pavardė	Prašymo/skundo trumpas aprašymas	Atsakymo pateikimo Pareiškėjui data ir Nr.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Lazdijų rajono savivaldybės socialinės globos centras „Židinys“, Vilniaus g. 1, 67106 Lazdijai, Lietuva (2025-11-17 14:31:26)
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINĖS GLOBOS LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS SOCIALINĖS GLOBOS CENTRO “ŽIDINYS“ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ VALDYMO PROCEDŪROS TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO
Dokumento rūšys	-
Dokumento registracijos data ir numeris	2025-10-30 Nr. ŽIDV3-163
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Egidijus Aleksonis, Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2025-10-30 08:04:46 (GMT+02:00)
Parašo formatas	XAdES-XL
Laiko žymoje nurodytas laikas	2025-10-30 08:05:36 (GMT+02:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugos teikėją	SK ID Solutions EID-Q 2021E,2.5.4.97=#160e4e545245452d3130373437303133,SK ID Solutions AS,EE
Sertifikato galiojimo laikas	2025-01-28 11:26:17–2030-01-28 23:59:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	dvs.lazdijai.lt/ doclogix, Registratorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2025-10-30 08:05:02 (GMT+02:00)
Parašo formatas	XAdES-EPES
Laiko žymoje nurodytas laikas	-
Informacija apie sertifikavimo paslaugos teikėją	RCSC IssuingCA-2,RCSC,VI Registru Centras - i.k. 124110246,LT
Sertifikato galiojimo laikas	2025-01-13 10:51:35–2028-01-13 10:51:35
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	DocLogix v12.8.7.0
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2025-11-17 14:31:26)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2025-11-17 14:31:26 atspausdino Ana Maslova
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-