

KLAIPĖDOS MIESTO GYVENTOJŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO CENTRE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos miesto gyventojų ir kitų asmenų aptarnavimo Biudžetinėje įstaigoje Klaipėdos miesto socialinės paramos centre taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja Klaipėdos miesto gyventojų ir kitų asmenų (toliau – Asmenys), aptarnavimą Biudžetinėje įstaigoje Klaipėdos miesto socialinės paramos centre (toliau – Centras), aptarnavimą telefonu, taip pat Asmenų prašymų ir skundų, gautų Centre ir teisės aktų nustatyta tvarka perduotų pagal kompetenciją Centrai iš kitų institucijų ar įstaigų, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą.

2. Aptarnaujant Asmenis, šios taisyklės taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglementuoja Lietuvos Respublikos (toliau – LR) įstatymai ir kiti teisės aktai.

3. Šių taisyklių laikymąsi užtikrina Centro ir Centro struktūrinių padalinių vadovai.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas – veikla apimanti Asmenų, aptarnaujamų jiems atvykus į Centro Administraciją, Socialinių paslaugų ir kokybės vertinimo skyrių (toliau – SPP KVS), Socialinės pagalbos namuose skyrių (toliau – PNS), Dienos socialinės globos skyrių (toliau – DSGS) aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiogiai iš Asmenų, ar atsiųstų paštu, nagrinėjimą, patvirtintų sprendimų įforminimą ir perdavimą.

Asmuo – Asmuo, įteikęs ar atsiuntęs Centrai rašytinį prašymą, skundą, ar kreipęsis telefonu.

Prašymas – Asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Centrą, Centro administraciją, Centro struktūrinio padalinio vadovą ar Centro darbuotoją, įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus bei skundus, nesusijęs su to asmens teisių, ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti sprendimą dėl tam tikros socialinės paramos rūšies skyrimo; išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą faktą ar atlikti kitus administracinius veiksmus, išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie centro ar jo struktūrinių padalinių veiklos trūkumus; Centro darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės, savivaldybės ar daugelio žmonių, o taip pat konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešųjų socialinės paramos paslaugų teikimo ir administravimo srityse, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Prašymo nagrinėjimas – Centro darbuotojo veikla, apimanti Asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka LR viešojo administravimo įstatyme ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose vartojamas sąvokas.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

6. Centro darbuotojai, nagrinėdami Asmenų prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, socialinių darbuotojų etikos kodeksu, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo principais, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos (toliau – LR) teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų 2000 01 11 įstatyme Nr. VIII-1524 ir vėlesnėmis šio įstatymo redakcijomis ir pakeitimais nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais, LR Socialinių paslaugų įstatyme įtvirtintais bendradarbiavimo, dalyvavimo, kompleksiskumo, prieinamumo, socialinio teisingumo, tinkamumo, veiksmingumo, visapusiškumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti Asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Centro darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems skyriaus arba kitiems darbuotojams. Už tai atsako Centro padalinių vadovai.

8. Nagrinėjantis prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda LR viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės:

8.1. Administracinės procedūros dalyvis yra jo artimas giminaitis, šeimos narys (pagal baudžiamuosiuose ir civiliniuose įstatymuose apibrėžtas sąvokas) ar svainis (sutuoktinio giminaitis), gali tikėtis gauti asmeninės naudos arba kai svarstomu klausimu veikia kaip šalies atstovas;

8.2. tarp jo ir administracinėje procedūroje dalyvaujančios šalies yra tarnybiniai santykiai;

8.3. darbuotojo bešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras, kuriam pateiktas prašymas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, **tuomet Centro administracijos vyr. specialistas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre išsiunčia**

prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

10. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

11. Prašymai, su kuriais tas pats Asmuo kreipiasi į instituciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, **institucija per 5 darbo dienas** nuo pakartotinio prašymo gavimo institucijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

12. Centro direktorius turi užtikrinti, kad Centre Asmenis prieinamoje vietoje, Centro interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbtos šios taisyklės.

III. PRAŠYMŲ/SKUNDŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai/ skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį arba įmetus į Centre esančią pageidavimų ir skundų dėžutę) ir elektroniniu būdu.

14. Žodinis prašymas/skundas gali būti išdėstomas darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

15. Priimami tik tokie žodiniai prašymai/skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą/skundą raštu.

16. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui nurodant grąžinimo priežastį.

17. Asmenų aptarnavimo klausimas, jiems pageidaujant gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytais aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas Centro darbuotojas apie tai įspėja asmenį telefonu arba raštu.

18. Kai Asmuo, atvykęs į Centrą, dėl negalios, senyvo amžiaus, ligos, kalbos nemokėjimo nesugeba pats užpildyti nustatytos formos prašymo socialinėms paslaugoms gauti, šį prašymą užpildo Centro socialinis darbuotojas, į kurį kreipėsi asmuo, savo ranka ir atlieka visas nustatytas procedūras. Tuo atveju prašyme įrašoma, kad šis prašymas surašytas iš asmens žodžių ir šį prašymą pasirašo pats asmuo arba jį atstovaujantis asmuo.

19. Skundas pateikiamas nustatytoje formoje. Kai skundas atsiųstas paštu ir parašytas ne nustatytoje formoje, jis nagrinėjamas bendra tvarka. (skundo forma pateikiama 1 PRIEDE)

20. Kai Asmuo nemoka kalbėti, nesupranta valstybinės kalbos ar dėl kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnauja Centro darbuotojas, mokantis tą kalbą arba pakviestas vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

21. Vertėją pakviečia Centro darbuotojai arba asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva.

22. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodyta Asmens vardas, pavardė arba pareiškėjo nepasirašyti, nenagrinėjami. Tuo atveju sprendimą dėl prašymo nenagrinėjimo priima Centro direktorius, kuris prašyme nurodo „Nenagrinėti“ ir kokia sprendimo priežastis.

23. Asmenų prašymai turi būti:

23.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu);

23.2. parašyti įskaitomai;

23.3. pasirašyti parašu, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

24. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Centras, tuo atveju, jei jam pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

25. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Ne lietuvių kalba parašyto ir gauto prašymo ar skundo vertinimą organizuoja Centro administracija dalyvaujant atitinkamo struktūrinio padalinio vadovui. Informaciją prašomu klausimu parengia atitinkamo struktūrinio padalinio darbuotojai. Atsakoma valstybine kalba. Tuo atveju, kai gautas prašymas ar skundas yra iš kitos šalies, atsakoma valstybine kalba ir daromas vertimas į rusų, anglų ar kitas kalbas.

26. Asmeniui privati informacija apie kitus darbuotojus ir asmenis neteikiama, jei nėra jo sutikimo.

27. Institucijoms ir įstaigoms privati informacija apie Asmenis teikiama tik gavus jų raštišką paklausimą. Atsakyme nurodoma, kad institucija, kuriai rengiama informacija, turi užtikrinti duomenų apie asmenį konfidencialumą.

28. Prašymai skirti socialines paslaugas pateikiami LR teisės aktuose nustatytoje formose. Šių prašymų formas, galima gauti klientų aptarnavimo tarnyboje, veikiančioje „vieno langelio“ principu arba Centro internetinėje svetainėje – www.klaipedaspc.lt.

29. Prašymai dėl įvairių socialinių paslaugų skyrimo bei skundai pateikiami tik raštu. Prašymai dėl pažymų parengimo gali būti priimami raštu. Prašymai dėl archyvinių duomenų išdavimo pateikiami tik raštiškai.

30. Prašymai, išskyrus dėl socialinių paslaugų, ir skundai priimami žodžiu tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Centro interesų. Jei prašymo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, pasiūloma asmeniui jį įforminti raštu.

31. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

32. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi institucija galėtų:

32.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

32.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

32.3. atpažinti prašymo turinį;

32.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

33. Kiti laisvos formos prašymai ir skundai gali būti pateikti paštu ar tiesiog Centre, įdėjus į pageidavimų ir skundų dėžutę. Jie nagrinėjami bendra tvarka.

34. Jei institucija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo),

IV. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

35. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį turi būti užregistruoti atitinkamame dokumentų registre Centre nustatyta tvarka.

36. Priėmus prašymą, Asmens pageidavimu, įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, **per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre** asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas institucijos (ar jos padalinio), priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami institucijoje ir į juos atsakoma bendra tvarka.

37. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti **per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Centre, išskyrus socialinių paslaugų skyrimo prašymus, dėl kurių teikimo sprendimą priima Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius.**

38. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip **20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre**, Centro direktorius **per 15 darbo dienų nuo**

prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki **10 darbo dienų**. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 37 punkte nustatyto termino pabaigos, Centras išsiunčia Asmeniui pranešimą raštu arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

39. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 24.2 punkte nustatyto reikalavimo, **per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje** grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo kopiją.

40. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 23.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

41. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 32.1 – 32.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

42. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 32.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

V. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į CENTRĄ

43. CENTRO DARBO LAIKAS :

I-IV - nuo 8 iki 17 val. V - nuo 8 iki 15 val. 45 min. Pietų pertrauka - nuo 12 iki 12 val. 45 min.

44. ASMENYS APTARNAUJAMI:

I-IV - nuo 8 iki 17 val. V- nuo 8 iki 15.45 val. be pietų pertraukos.

Centro socialiniai darbuotojai Asmenis aptarnauja klientų aptarnavimo tarnyboje, veikiančioje „vieno langelio“ principu. Centro darbuotojai konsultuoja klientus dėl žemiau išvardintu paslaugų:

- ✓ Dėl informavimo ir konsultavimo socialinių paslaugų klausimais;
- ✓ Dėl tarpininkavimo ir atstovavimo klientų interesus kitose įstaigose ir institucijose, rengiant dokumentus būtinus rūpybos įteisinimui, paslaugų;
- ✓ Dėl lydėjimo paslaugų;
- ✓ Dėl sociokultūrinių paslaugų organizavimo;
- ✓ Dėl aprūpinimo neįgaliosios techninės pagalbos priemonėmis;
- ✓ Dėl transporto paslaugų suteikimo asmenims, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ir negali naudotis visuomeniniu ar individualiu transportu;
- ✓ Dėl aprūpinimo socialinės rizikos asmenų, neįgaliųjų bei senyvo amžiaus asmenų būtiniausiais drabužiais, avalyne, maisto produktais ir kitais daiktais, gavus paramą;
- ✓ Dėl prieglobstį gavusių užsieniečių individualios socialinės integracijos Klaipėdos mieste;

- ✓ Dėl pagalbos į namus paslaugų seniems, neįgaliems asmenims;
- ✓ Dėl dienos socialinės globos paslaugų asmens namuose paslaugų;

Socialinių paslaugų poreikio ir kokybės vertinimo skyriaus vadovas priima asmenis:

II - nuo 8.30 iki 12.00. val.

IV - nuo 13.00 iki 16.30 val.

Pagalbos namuose skyriaus vadovas asmenis:

II - 13.00 - 16.30 val.

IV - 8.30 - 12.00. val.

Dienos socialinės globos skyriaus vadovas priima kasmenis:

I-V – nuo 8 iki 12 val.

CENTRO ADMINISTRACIJA

Direktorius priima asmenis:

Antradieniais – 13.00- 16.30 val.

Ketvirtadieniais – 8.30- 12.00 val.

Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams priima klientus:

Pirmadieniais – 8. 30 – 12.00 val.

Trečiadieniais – 13.00 – 16.30 val.

Direktoriaus pavaduotojas bendriesiems reikalams priima asmenis:

Antradieniais – 8. 30 – 12.00 val.

Ketvirtadieniais – 13.00 – 16.30 val.

45. Asmenų aptarnavimo, veikiančioje „Vieno langelio“ principu, tarnyboje dirbantys socialiniai darbuotojai:

45.1. priima rašytinius Asmenų prašymus dėl socialinių paslaugų skyrimo bei skundus;

45.2. priimdami prašymą ar skundą: patikslina jų esmę, patikrina ar pateikti visi socialinių paslaugų skyrimui būtini dokumentai arba skunde nurodyti priedai; prareikęs paprašo pateikti papildomus dokumentus ir nurodo iki kurio termino jie turi būti pateikti; asmeniui įteikia prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą, kuriame nurodyta prašymo gavimo data, registracijos numeris bei kai pateikti ne visi būtinieji ir ar skunde nurodyti priedai įrašo kokius dokumentus ir iki kurio termino asmuo turi pateikti trūkstamus priedus. Šio dokumento antra kopija su asmens parašu prisegama prie asmens pateiktų dokumentų;

45.3. suteikia informaciją apie prašyme ar skunde minėto klausimo sprendimo eigą Centre;

45.4. priima sprendimą Asmeniui minėtu rūpimu klausimu pagal savo kompetenciją, jei asmens klausimas išsprendžiamas iš karto ir jei Centre nėra nustatyta kitokia tvarka. Suteikus informaciją žodžiu, asmeniui paprašoma ant prašymo įrašyti, kad jis yra informuotas, nurodyti datą ir pasirašyti;

45.5. jeigu į Centro kompetenciją neįeina Asmeniui rūpimo klausimo išsprendimas jam paaiškina, kokia institucija ar įstaiga kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą ir telefoną;

45.6. ruošia ir teikia pažymas bei kitus oficialius dokumentus LR teisės aktų nustatyta tvarka;

45.7. teikia pagal savo kompetenciją bei organizuoja asmens prašomos informacijos apie Centro veiklą LR teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių įstaigų įstatymo nustatyta tvarka teikimą;

45.8. informuoja Asmenis apie priėmimą pas Centro direktorių, direktoriaus pavaduotoją, struktūrinio padalinio vadovą pagal patvirtintą priėmimo laiką;

45.9. iš Asmens nereikalauja informacijos, kuri yra Centro informacinėse sistemose bei registruose, jei Centrai LR įstatymų nustatyta tvarka suteikta teisė gauti šią informaciją nemokamai.

46. Konfidencialiam pokalbiui, jei to pageidauja Asmuo turi būti paskirta speciali patalpa.

47. Centre, matomoje vietoje turi būti įrengta Pasiūlymų pageidavimų ir skundų dėžutė, kad Asmuo panorėję, visuomet galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

48. Centre neaptarnaujami Asmenys apsvaigę nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų. Kai asmuo triukšmauja, grasina, Centro darbuotojas turi teisę atsisakyti aptarnauti tokį asmenį.

49. Kai Centro darbuotojas jaučia grėsmę dėl Asmens elgesio, jis gali iškviešti apsaugą ar policiją.

VI. PRAŠYMŲ DĖL SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SKYRIMO NAGRINĖJIMAS

50. Centro socialiniai darbuotojai **per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos** privalo nustatyti asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį, užpildydami Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimo formą (patvirtinta Socialinės apsaugos ir darbo ministro).

51. Jei asmuo pageidauja gauti bendrąsias socialines paslaugas, tokias kaip informavimas, konsultavimas, atstovavimas ir tarpininkavimas, transporto ir lydėjimo paslaugas, aprūpinimo būtiniaisiais drabužiais, avalyne, maisto produktais ir kitais daiktais, prieglobstį gavusių užsieniečių individualios socialinės integracijos Klaipėdos mieste paslaugas poreikio vertinimas neatliekamas.

52. Jei įvertinus asmens poreikį socialinei priežiūrai nustatoma, kad bendrųjų paslaugų ar socialinės priežiūros asmeniui nepakanka, atliekamas asmens poreikio socialinei globai vertinimas.

53. Centro socialiniai darbuotojai asmens socialinės globos poreikį nustato per 20 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos, užpildydami Senyvo amžiaus asmens socialinės globos poreikio vertinimo ar Suaugusio asmens su negalia globos poreikio vertinimo formas,

įvertindami asmens socialinį ir fizinį savarankiškumą nustato jo savarankiškumo lygį, parašo išvadą dėl asmeniui siūlomų socialinių paslaugų ir formas registruoja socialinės globos poreikio vertinimo registracijos žurnale.

54. Sprendimą dėl pagalbos namuose ir dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų skyrimo, priima Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos socialinės paramos skyrius

55. Sprendimą dėl socialinės priežiūros ar dienos socialinės globos asmens namuose asmeniui sustabdymo socialinio darbuotojo tarnybiniu pranešimu ar Kliento prašymu priima Centro direktorius prašymo/tarnybinio pranešimo pateikimo dieną, o dėl paslaugų nutraukimo sprendimas priimamas Centro direktoriaus įsakymo tvarka, **per 3 darbo dienas**, nuo kliento prašymo pateikimo dienos.

56. Asmuo, dėl kurio yra priimtas sprendimas dėl pagalbos į namus arba globos asmens namuose paslaugų skyrimo, **ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo gavimo**, yra raštu informuojamas apie tai, kad jis yra įrašytas į eilę šioms paslaugoms gauti, nurodant kelintu eilės numeriu klientas įrašytas toje Klaipėdos miesto teritorijoje.

VII. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ/SKUNDĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) KLIENTUI

57. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, Centro darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo Asmeniui projektą ir prašymą ar skundą su visa nagrinėjimo medžiaga pateikia pasirašyti jį nagrinėti pavedusiam Centro vadovui, prieš tai suderinus su struktūrinio padalinio vadovu. Pasirašytas atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.

58. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) Asmeniui, o kitas lieka Centre. Dokumento egzempliorius su prašymu ar skundu bei nagrinėjimo dokumentai įdedami į atitinkamą bylą.

59. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

59.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

59.2. į prašymą pateikti Centre turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją LR teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

59.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta institucijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

59.4. Į kreipimąsi/skundą kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

60. Atsakymai, kuriuose yra asmens duomenys ir kurie yra saugomis pagal Asmens duomenų įstatymą, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

VIII. ATSAKYMŲ, SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ APSKUNDIMAS

61. Asmuo, nesutinkantis su Centro atsakymu į jo prašymą arba su sprendimu į jo skundą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę pateikti skundą LR viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka, t. y. tam pačiam viešojo administravimo subjektui arba aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, t. y. Klaipėdos miesto savivaldybės administracijai arba kitoms institucijoms.

IX. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

62. Asmenų aptarnavimą telefonu atlieka Centro struktūrinių padalinių darbuotojai.

63. Centro darbuotojų, aptarnaujančių Asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Centro darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

63.1. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu; paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

63.2. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

63.3. pateikti kitą Asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja institucija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

64. Aptarnaudamas Asmenis telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

64.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

64.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

64.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

64.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

64.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

64.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.;

64.7. tuo atveju, jei skambinantis Klientas šaukia, grasina, keikiasi, Centro darbuotojas turi įspėti asmenį dėl jo netinkamo bendravimo, o jei asmuo nereaguoja į įspėjimą, darbuotojas informuoja klientą „Aš neprivalau šito klausytis“, atsisveikina ir padeda ragelį.

64.8. Neteikti Asmenims privačios informacijos apie kitus asmenis / darbuotojus. Tokia informacija gali būti teikiama tik Asmens duomenų apsaugos įstatymo nustatytais sąlygomis ir tvarka.

64.9. Baigiant pokalbį reikia mandagiai atsisveikinti su Asmeniu, nepaisant to, ar Asmuo prašė suteikti informaciją ar reiškė pretenzijas, ar pateikė skundą. Visada reikia padėkoti už pareikštą pastabą ar pretenziją.

64.10. Atsisveikinus su Asmeniu, reikia sulaukti, kol jis pirmas padės ragelį.

65. Bendraujant telefonu su fiziniiais asmenimis ir juridinių asmenų darbuotojais (atstovais), asmens duomenys neviešinami ir neaptariami, vadovaujantis Europos Sąjungos asmens duomenų apsaugos reglamentu.

X. KASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

66. Centro direktorius privalo užtikrinti asmenims (klientams ir darbuotojams) galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę (rengdamas anketas (Žr. 2 ir 3 PRIEDUS), kurios gali būti įmetamos į darbuotojų pasiūlymams skirtą dėžutę arba nuvežant socialines paslaugas namuose gaunantiems klientams į namus) apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

66.1. ar jie pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;

66.2. ar jiems patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

66.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

66.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

66.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

66.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

66.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus;

66.8. kitus institucijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

67. Apklausos duomenys apibendrinami, siekiant išsiaiškinti socialinių paslaugų kokybę.

68. Asmenų ir darbuotojų apklausa už einamus metus vykdoma ne vėliau nei iki einamų metų spalio 30 d.

69. Apibendrinti apklausos duomenys saugomi 5 metus, iš kurių 1 metus – skyriuose.
70. Siekiant užtikrinti klientų ir darbuotojų anonimiškumą ir saugumą, apklausą vykdo Centro administracijos darbuotojai, kito skyriaus darbuotojai arba Centre praktiką atliekantys studentai.

XI. BAIGIAMOJI DALIS

71. Taisyklių privalo laikytis visi Centro darbuotojai, kurie aptarnauja Asmenis.
 72. Asmenų aptarnavimo Centre taisyklės tvirtinamos direktoriaus įsakymu ir skelbiamos Centre asmenims matomoje vietoje ir Centro internetinėje svetainėje.
 73. Darbuotojai su taisyklėmis supažindinami el. priemonėmis.
-

Pateiktas skundas bei _____ priedu.
**JŪSŲ PATEIKTI DOKUMENTAI PRIIMTI, APIE PRIIMTĄ SPRENDIMĄ INFORMUOSIME JUS PER 30
KALENDORINIŲ DIENŲ.**
Informacinis lapelis įteiktas

Informacinį lapelį gavau

Prašymą priėmusio specialisto vardinis spaudas ir parašas

Kliento vardas, pavardė ir parašas

Informacinis lapelis

(Pildo centro darbuotojas)

Skundo pateikimo data _____

Registracijos Nr. _____

Pateikti dokumentai:

1. _____
2. _____
3. _____



ANKETA APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĘ KSPC

Centras atlieka tyrimą dėl socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ir gerinimo. Anketa yra anoniminė ir skirta BĮ Klaipėdos miesto socialinės paramos centro klientams, kurie atvyksta į Centrą dėl įvairių socialinių paslaugų teikimo. Prašome pabraukti Jums tinkamą variantą.

1. Ar Jūs pakankamai informuoti apie įstaigos darbo laiką ?

Taip

Ne

Kita

2. Ar Jums patogus įstaigos nustatytas asmenų priėmimo laikas ?

Taip

Ne

Kita

3. Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo ?

Taip

Ne

Kita

4. Ar Centro darbuotojas Jus mandagiai aptarnavo ?

Taip

Ne

Kita

5. Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?

Taip

Ne

Kita

6. Ar Jus patenkino atsakymo į prašymą pateikimo terminas?

Taip

Ne

Kita

7. Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi sprendamas Jūsų problema?

Taip

Ne

Kita

Jeigu turite pasiūlymų, pastebėjimų dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo, galite juos parašyti čia

Dėkojame už atsakymus. Anketą prašome įmesti į dėžutę, skirtą klientų pageidavimams, pasiūlymams ir skundams arba grąžinti tyrėjui!



ANKETA APIE SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMĄ CENTRE

Centras atlieka tyrimą dėl socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo ir gerinimo. Anketa yra anoniminė ir skirta BĮ Klaipėdos miesto socialinės paramos centro darbuotojams. Prašome Jūsų pareikšti savo nuomonę dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės. Prašome pabraukti Jums tinkamą variantą.

1. Ar Jūs pakankamai informuoti apie įstaigos teikiamų socialinių paslaugų organizavimą ?

Taip

Ne

Jūsų komentarai _____

2. Kaip manote, ar patogus įstaigos nustatytas klientų priėmimo ir paslaugų teikimo laikas ?

Taip

Ne

Jūsų komentarai _____

3. Ar Jums teko kreiptis į skyriaus vyr. socialinius darbuotojus, vadovą ar administraciją dėl problemų, susijusių su socialinių paslaugų teikimu?

Taip, žodžiu

Taip, raštu

Neteko

Jūsų komentarai _____

4. Ar Jums rūpimi socialinių paslaugų teikimo klausimai sprendžiami pakankamai kvalifikuotai?

Taip

Ne

Jūsų komentarai _____

5. Ar Jums tenka bendradarbiauti su kitų įstaigos padalinių socialiniais darbuotojais ?

Taip

Ne

Jūsų komentarai _____

6. Jeigu 3 klausime atsakėte taip, ar tenkina kitų padalinių darbuotojų aptarnavimo kokybę?

Taip, tenkina

Labiau tenkina, nei netenkina

Labiau netenkina, nei tenkina

Netenkina

Jūsų komentarai _____

7. Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi sprendamas Jūsų, kaip darbuotojo, teikiančio socialines paslaugas, problemas ?

Taip

Ne

Jūsų komentarai _____

Jeigu turite pasiūlymų, pastebėjimų dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo, galite juos parašyti čia _____

Dėkojame už atsakymus. Anketą prašome įmesti į dėžutę, skirtą klientų pageidavimams, pasiūlymams ir skundams arba grąžinti tyrėjui!
