

1		8
	5	
4		3

VšĮ „Sudoku“

PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS IR PRINCIPAI

1. VšĮ „Sudoku“ (toliau-Įstaiga) Prašymų, pasiūlymų ir skundų valdymo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja Įstaigos paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimą, priėmimą bei nagrinėjimą.
2. Įstaigos darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus, pasiūlymus bei skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo, lygybės, konfidencialumo ir kitais principais.
3. Įstaigos direktorius užtikrina, kad darbuotojų, atsakingų už prašymų, pasiūlymų ir skundų registravimą ir perdavimą vykdymui, atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais, nagrinėti būtų paskirtas(-i) kiti atsakingi darbuotojai.

II. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Prašymus, pasiūlymus, skundus, padėkas galima pateikti:
 - 4.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Įstaigą, adresu Nemuno g. 44, Panemunės mstl.;
 - 4.2. atsiuntus paštu;
 - 4.3. elektroniniu paštu: sudoku.zon@gmail.com;
 - 4.4. per prašymų, pasiūlymų, skundų ir kt. raštų dėžutę, esančią Įstaigos fojė.
5. Prašymas, pasiūlymas ir skundas pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Įstaigos darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą.
6. Prašymai ir skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Įstaigos interesų yra neregistruojami, jeigu Įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

7. Jeigu prašymą ir skundą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau - teisės pažeidimai) požymių, Įstaigos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Įstaigos direktoriaus sprendimu apie prašymą ir skundą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

8. Asmenų prašymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam Įstaigos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo dėl kalbos (gestų) sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Įstaigą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Įstaigą, savo iniciatyva.

9. Prašymai bei skundai pateikti raštu turi būti:

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

9.2. parašyti įskaitomai;

9.3. asmens pasirašyti.

10. Prašyme ir skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

10.1. Į anoniminius prašymus ir skundus neatsakoma.

11. Atstovaujamo asmens vardu į Įstaigą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

12. Prašymas raštu, atsiųstas Įstaigai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

13. Asmuo, pateikęs prašymą ir/ar skundą, bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.

III. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

14. Rašytiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai yra registruojami jų gavimo dieną Asmenų skundų, prašymų ir jų nagrinėjimo registre.

15. Anoniminiai prašymai, pasiūlymai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

16. Užregistruoti prašymai, pasiūlymai ir skundai perduodami Įstaigos direktoriui, kuris, susipažinęs su rašto turiniu, rašo rezoliuciją atitinkamam darbuotojui išnagrinėti, nuroydamas įvykdymo terminą.

17. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama priimto dokumento kopija su gavimo Įstaigoje data bei registracijos numeriu.

18. Prašymai (išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną) turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos

19. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo institucijoje dienos, Įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų.

20. Prašymų, pasiūlymų, skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo funkcijas atlieka Įstaigos direktoriaus paskirtas darbuotojas, kuris:

20.1. priima asmenų prašymus;

20.2. ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį tikrina prašymų, pasiūlymų, skundų, padėkų ir kt. raštų dėžutę;

20.3. nustato, kokia prašymų, pasiūlymų, skundų, padėkų ir kt. raštų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti.

IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

21. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Įstaigos direktoriaus arba jo įgalioto asmens ar atsakingo darbuotojo saugiu elektroniniu

parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

22. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

23. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

23.1. į prašymą išduoti dokumento kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą – atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

23.2. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Įstaigos valia, atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

22.3. į kitus prašymus, kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi – atsakoma laisva forma.

24. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, informaciją, priimti sprendimą priežastys, arba Įstaigos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

V. ASMENŲ APTARNAVIMO ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

25. Įstaigos darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu ar elektroniniais ryšiais, uždavinys - suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Atsakingas darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

25.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

25.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

26. Jeigu elektroniniais ryšiais ar žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Įstaigos darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Įstaigos darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

27. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais ar žodžiu, Įstaigos darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

27.1. prisistatyti asmeniui, nurodant Įstaigos pavadinimą ir savo pavardę;

27.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

27.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

27.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

27.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

28. Siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją apie Įstaigos teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl Įstaigos veiklos tobulinimo, asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai priimami šiais būdais:

28.1. raštu, pildant atsiliepimų formas (priedas 1), esančias Įstaigoje;

28.2. parašant elektroninį ar paprastą laišką;

29. Įstaigoje yra įrengta prašymų, pasiūlymų, skundų ir kt. raštų dėžutė, kad asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo atsiliepimus, pageidavimus ir siūlymus.

30. Atsiliepimų formos, gautos raštu ir internetu, yra registruojamos ir tvarkomos bei atsakymai į jas rengiami vadovaujantis šios Tvarkos reikalavimais.

31. Įstaiga reguliariai atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

31.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Įstaigos darbo laiką;

31.2. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

31.3. ar asmenys buvo atidžiai išklaudyti juos aptarnavusių darbuotojų;

31.4. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

31.5. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

31.6. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Įstaiga ėmėsi sprendamas jų klausimus.

32. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

32.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

32.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

32.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Įstaigą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį Įstaigos darbuotoją;

33. Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui Įstaigoje gerinti. Sprendimą dėl kokybės vertinimo būdo, vertinimo laikotarpio pasirinkimo priima Įstaigos direktoriaus teikimu.

33.1. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Įstaigos interneto svetainėje.

Prašymų, pasiūlymų ir skundų
valdymo tvarkos aprašo
priedas Nr. 1

ASMENŲ ATSLIEPIMŲ IR PASIŪLYMŲ DĖL APTARNAVIMO IR PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

VšĮ „Sudoku“ (toliau- Įstaiga) yra labai svarbu nuolat tobulėti ir siekti, kad asmenys būtų aptarnaujami kokybiškai ir teikiamos paslaugos patenkintų asmenų lūkesčius. Atsižvelgdami į tai, siūlome Jums pateikti savo atsiliepimus ir pasiūlymus dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės.

Ši anketa yra anoniminė, tačiau, jeigu reiktų patikslinti pastabą ar pasiūlymą, norėtumėme su Jumis susisiekti. Jei sutinkate, nurodykite savo elektroninio pašto adresą, telefono numerį arba korespondencijos adresą.

Iš anksto dėkojame.

1. Ar esat informuotas/a apie Įstaigos darbo laiką?

- Taip
- Ne
- Nežinau

2. Kokiu būdu kreipėtės į Įstaigos darbuotoją?

- Buvau atvykęs(-usi)
- Telefonu
- El. paštu
- Paprastu ar registruotu laišku
- Internetu

3. Kaip vertinate Įstaigos darbuotojų pasiekiamumą?

* įvertinkite kiekvieną nuo 1 iki 5:

5 – puikiai, pavyksta iš karto susisiekti/patekti pas darbuotoją,

4 – gerai, kartais tenka palaukti

3 – neturiu nuomonės

2 - blogai, tenka labai ilgai laukti

1- labai blogai, niekada neatsako, netenka susisiekti

	1	2	3	4	5
Atvykimo į Įstaigą metu					
Telefonu					
El. paštu					
Paprastu ar registruotu laišku					
Internetu					

4. Priežastis, dėl kurios kreipėtės į Įstaigos darbuotoją?

- Konsultacijos;

- Dėl paslaugų: paslaugos gavimo, mokesčio už paslaugas, techninių priemonių išdavimo (tinkamą variantą galite pabraukti)
- Kita -----
5. Kaip vertinate Jus aptarnavusio darbuoto bendravimą?
- Puikiai
- Labai gerai
- Gerai
- Nežinau
- Blogai
- Kita -----
6. Ar Jums aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į Jums rūpimus klausimus ar prašymus?
- Taip
- Iš dalies
- Nežinau
- Ne
7. Kaip greitai sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą?
- Iš karto/tą pačią dieną
- Per 3 darbo dienas
- Ilgiau kaip per savaitę
- Nepamenu
- Kita -----
8. Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių Įstaiga ėmėsi sprendamas Jūsų klausimus?
- Taip
- Ne
- Nežinau
9. Ar Įstaigos viešai pateikiama informacija Jums aiški, lengvai suprantama?
- Taip, Įstaiga pateikia aiškia, suprantamą informaciją apie savo veiklą
- Informaciją suprantu, tačiau nevengiu paklausti ir Įstaigos darbuotojų
- Suprantu tik dalį pateikiamos informacijos
- Informacija pateikiama neaiškiai, dažniausiai aš jos nesuprantu
10. Kuris būdas gauti informaciją iš Įstaigos Jums būtų priimtinausias/aiškiausias?
- Įstaigos internetinėje svetainėje
- Įstaigos facebook paskyroje
- Miesto laikraštyje
- Įstaigos skelbimų lentoje
- Kita -----
11. Jei turite savo pastebėjimų apie Įstaigos veiklą, idėjų, patarimų, o galbūt norite palikti savo kontaktus, juos surašykite žemiau:
-

