

## **VŠĮ PSICHOLOGINĖS PARAMOS IR KONSULTAVIMO CENTRO SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR ATSLIEPIMŲ TVARKA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. VšĮ Psichologinės paramos ir konsultavimo centras (toliau – Centras) gautų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato Centre gautų prašymų, pasiūlymų bei skundų nagrinėjimo tvarką.
2. Centro darbuotojai, nagrinėdami prašymus, pasiūlymus ir skundus, privalo vadovautis, Lietuvos Respublikos įstatymais, Centro padalinių nuostatais, Centro etikos kodeksu, asmens duomenų apsaugos taisyklėmis, Centro antikorupcinio elgesio kodeksu bei šia Tvarka.
3. Asmenų prašymai, pasiūlymai ir skundai, nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, bendradarbiavimo principais.
4. Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos, taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 1 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija) patvirtintomis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

### **II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

5. Centrai raštu teikiami prašymai ir skundai turi būti parašyti valstybine kalba, įskaitomai, suformuluoti konkrečiai ir suprantamai, parašyti taip, kad jų turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų, pasirašyti, nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė ir kontaktinė informacija ryšiui su pareiškėju palaikyti (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai, pasiūlymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, prašant patikslinti prašymo ar skundo turinį. Į Centrą kreipiantis kita užsienio kalba, jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Centrą žodžiu, kartu turi dalyvauti

asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia pareiškėjas, savo iniciatyva.

6. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Tvarkos 5 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per institucijos nustatytą terminą asmuo nepateikia įstaigai pagal Tvarkos 5 punkte nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

7. Pateikiant skundą raštu, turi būti aiškiai, detaliam aprašyta situacija, dėl kurios pateikiamas skundas bei nurodomi pareiškėjo reikalavimai ar siūlymai.

8. Prašyme, pasiūlyme ir skunde, kai kreipiamasi juridinio asmens vardu turi būti Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija.

9. Asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Centro veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

10. Jeigu prašymas, skundas ar pasiūlymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, gali būti priimtas sprendimas tokio prašymo, skundo ar pasiūlymo nenagrinėti. Jis registruojamas, tačiau nenagrinėjamas. Apie tai pareiškėjas paštu ar jo pasirinktu informavimo būdu argumentuotai informuojamas per 5 darbo dienas.

11. Asmens pageidavimu jo priėmimas įstaigoje ir tiesioginis prašymo ir (ar) skundo išdėstymas bei pateikimas turi būti derinamas iš anksto.

12. Prašymas ar skundas atsiųstas Centrai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas el. parašu ar kitomis priemonėmis leidžiančiomis prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

13. Pareiškėjo skundas turi būti paduotas Centrai ne vėliau, kaip per 1 mėnesį nuo asmeniui skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos. Pralaidus Tvarkos 13 punkte nurodyta skundo pateikimo terminą, skundas gali būti nenagrinėjamas Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu.

14. Informacija apie trečiuosius asmenis pareiškėjams teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka.

15. Centras nagrinėja tik su jo veikla susijusius prašymus, pasiūlymus ir skundus.

### **III. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS**

16. Prašymus ir pasiūlymus raštu galima pateikti kreipiantis į Centrą asmeniškai arba per atstovą, atsiuntus prašymą paštu, adresu Laisvė al. 38C, Kaune, arba elektroninėmis priemonėmis adresu: info@ppkc.lt.

17. Skundus raštu galima pateikti kreipiantis į Centrą asmeniškai arba per atstovą, atsiuntus skundą paštu, adresu Laisvės al. 38C, Kaune, arba elektroninėmis priemonėmis adresu: info@ppkc.lt

18. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

19. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Centro direktoriui arba kitam įstaigos darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

20. 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 Centro interesų, įstaigoje gali būti neregistruojami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Centro interesų, prašymą ar skundą priimančio Centro darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Į tokius prašymus ar skundus turi būti 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 Centro darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

21. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį direktoriui. Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

22. Prašymu siekiant gauti tam tikrus duomenis, turi būti identifikuojama prašymą pateikusio asmens tapatybė. Priklausomai nuo pasirinkto prašymo pateikimo būdo, skiriasi tapatybės identifikavimo procesas:

22.1. kai prašymas pateikiamas asmeniškai atvykus į Centro patalpas – pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas;

22.2. kai prašymas pateikiamas paštu – kartu pateikiama notariškai patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ar šio dokumento kopija, patvirtinta kita teisės aktų nustatyta tvarka;

22.3. kai prašymas pateikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

23. Pasiūlymus raštu galima pateikti anonimiškai, juos įmetant į „Pasiūlymų dėžutę“, 1 a. fojė, adresu Laisvėl al.38C, Kaune.

24. Visi raštu pateikiami skundai adresuojami Centro direktoriui ir registruojami Gautų dokumentų registre.

25. Jei asmuo nori pateikti skundą dėl Centro direktoriaus veikimo ar neveikimo, jis turi kreiptis pagal skundo pobūdį į atitinkamas institucijas.

26. Anonimiškai gauti pasiūlymai registruojami Gautų dokumentų registre.

27. „Pasiūlymų dėžutės“ turinys tikrinamas kiekvieną einamosios darbo savaitės ketvirtadienį. Jeigu „Pasiūlymų dėžutės“ tikrinimo diena yra ne darbo ar švenčių diena, „Pasiūlymų dėžutė“ turi būti patikrinama artimiausia po ne darbo ar švenčių dienos einančią darbo dieną.

#### **IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

28. Prašymai, pasiūlymai ir skundai (įskaitant ir neatitinkančius reikalavimų), pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis bei pasiūlymai pateikti „Pasiūlymų dėžutėje“ turi būti užregistruojami gavimo dieną (jeigu dokumentas gautas ne darbo dieną, tai po to sekančią darbo dieną) Centro Gautų dokumentų registre.

29. 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 institucijoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

30. Centro direktorius paskiria už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingą darbuotoją ar darbuotojus.

31. Atsakingas darbuotojas (-ai) turi imtis visų priemonių, kad prašymas ar skundas būtų išsamiai išnagrinėtas ir priimtas sprendimas, kaip galima greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 d. d. nuo dokumento Centre registravimo dienos. Rašytinis atsakymas pateikiamas direktoriui. Direktorius nepraleisdamas 20 d. d. prašymo ar skundo nagrinėjimo termino, susipažįsta su pareiškėjo prašymu ar skundu ir atsakymu į jį, pasirašo atsakymą arba su pastabomis gražina papildomai nagrinėti.

32. Kai dėl objektyvių priežasčių (pvz.: yra reikalinga papildoma su prašyme ar skunde nurodytomis aplinkybėmis susijusi informacija, kitų institucijų atsakymai dėl pareiškėjo keliamų klausimų) per 20 d. d. terminą Centro direktoriaus sprendimas negali būti priimtas, Centro direktorius šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 d. d. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 d. d. nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

33. Draudžiama pavesti nagrinėti skundus tiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

## **V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI**

34. Į prašymus, pasiūlymus ir skundus turi būti atsakyta įstaigos kompetencijos ribose. Atsakyme turi būti nurodyti jį pagrindžiantys motyvai, teisės aktai bei apskundimo tvarka.

35. Parengtas ir Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas yra registruojamas Siunčiamų dokumentų registre. Užregistruotas atsakymas pareiškėjui yra teikiamas 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 (Centre), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Centro darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

36. Pareiškėjas, gavęs jį netenkinantį atsakymą ir turėdamas naujų argumentų, pagrindžiančių jo prašymą ar skundą, gali papildomai raštu kreiptis dėl pakartotinio prašymo ar skundo išnagrinėjimo. Prašymai ir skundai asmenų, kurie nenurodydami naujų aplinkybių, pakartotinai kreipiasi dėl klausimų, į kuriuos jau buvo išsamiai atsakyta (buvo priimti sprendimai), nenagrinėjami. Šiuo atveju pareiškėjui yra siunčiamas atsakymas, kuriame nurodomi atsisakymo nagrinėti prašymą ar skundą motyvai.

## **VI. PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PRINCIPAI**

37. Lygiateisiškumo principas – joks pareiškėjas negali būti diskriminuojamas ar jam teikiama kokių nors privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės ir turtinės padėties, seksualinės orientacijos, išsilavinimo, religinių ar politinių pažiūrų, veiklos rūšies ir pobūdžio, gyvenamosios vietos ir kitų aplinkybių.

38. Išsamumo principas – Centras į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nuroydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį;

39. Vieno langelio principas – asmeniui informacija suteikiama, prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje.

40. Objektyvumo principas – Šis principas reiškia, kad administracinio sprendimo priėmimas ir kiti oficialūs Centro veiksmai turi būti nešališki ir objektyvūs.

## **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

41. Tvarka viešinama Centro internetinėje svetainėje ([www.ppkc.lt](http://www.ppkc.lt)).

42. Esant poreikiui Tvarka peržiūrima, tikslinama ir aptariama su darbuotojais bei paslaugų gavėjais susirinkimų metu.

43. Prašymą, pasiūlymą ar skundą teikiantys asmenys su šia Tvarka yra supažindinami valstybine kalba, išskyrus atvejus, kai asmuo nemoka valstybinės kalbos ir kreipiasi į Centrą Tvarkos 5 punkte numatytu būdu.