

PATVIRTINTA

BĮ Vilniaus miesto krizių centro direktorės

2018-10-23 įsakymu Nr. V-1-104-(1.3)

VILNIAUS MIESTO GYVENTOJŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO BĮ VILNIAUS MIESTO KRIZIŲ CENTRE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus miesto gyventojų ir kitų asmenų aptarnavimo BĮ Vilniaus miesto krizių centre taisyklės (toliau taisyklės) reglamentuoja Vilniaus miesto gyventojų ir kitų asmenų (toliau - asmenų) aptarnavimą Biudžetinėje įstaigoje Vilniaus miesto krizių centre (toliau - Centras), telefonu, taip pat asmenų prašymų ir skundų, gautų Centre ir teisės aktų nustatyta tvarka perduotų pagal kompetenciją Centrai iš kitų institucijų ar įstaigų, nagrinėjamą ir atsakymų rengimą.

2. Aptarnaujant Vilniaus miesto gyventojus ar kitus asmenis, šios taisyklės taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

3. Šių taisyklių laikymąsi užtikrina Centro direktorius, direktoriaus pavaduotojas, bei centro struktūrinių padalinių vadovai.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas – veikla apimanti Vilniaus miesto gyventojų ir kitų asmenų aptarnaujamų jiems atvykus į Centro Administraciją (Vytenio g. 45), Centro paramos moterims ir šeimai tarnybą (toliau – Tarnyba) , Vytenio g. 45, Centro Paramos vaikams ir šeimai tarnybą (toliau – Tarnyba), Kojelavičiaus g. 129, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiogiai iš Vilniaus miesto gyventojų ar kitų asmenų, ar atsiųstų paštu, nagrinėjamą, patvirtintų sprendimų įforminimą ir perdavimą.

Asmuo (klientas) – Vilniaus miesto gyventojas ar kitas asmuo įteikęs ar atsiuntęs Centrai rašytinį prašymą/ skundą ar elektroninėmis priemonėmis, ar kreipęsis telefonu.

Prašymas - Vilniaus miesto gyventojų ar kito asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Centrą, Centro administraciją, Centro struktūrinio padalinio vadovą ar Centro darbuotoją, įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus bei skundus; išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą faktą ar atlikti kitus administracinius veiksmus, išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Centro ar Tarnybų veiklos trūkumus; Centro darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešųjų socialinių 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.

II . BENDRIEJI REIKALAVIMAI

5. Centro darbuotojai, nagrinėdami asmenų prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, socialinių darbuotojų etikos kodeksu, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo,

efektyvumo, subsidarumo, o teikdami asmenims informaciją – LR teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais, LR Socialinių paslaugų įstatyme įtvirtintais bendradarbiavimo, dalyvavimo, kompleksiško, prieinamo, socialinio teisingumo, tinkamo, veiksmingo, visapusiško principais.

6. 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 Tarnybų/skyriaus darbuotojams. Už tai atsako Centro tarnybų/skyriaus vadovai.

7. Nagrinėjantis prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, atsiradus sekančioms aplinkybėms:

7.1. 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;

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

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

8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras, kuriam pateiktas prašymas, negalios spręsti jame išdėstytų klausimų, tuomet šis 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.

9. 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.

10. 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.

II. PRAŠYMŲ/SKUNDŲ PATEIKIMAS

11. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti atvykus į Centrą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai darbuotojui atvykus į Centrą ar telefonu. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

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

13. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, neregistruojami. 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.

15. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai gražinami pareiškėjui nurodant gražinimo priežastį.

16. Asmenų aptarnavimo klausimas, jiems pageidaujant gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, asmuo įspėjamas telefonu arba raštu.

17. 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.

18. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva.

19. 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.

20. Asmenų prašymai ir skundai turi būti:

20.1. parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 25 punkte nurodytais atvejais;

20.2. parašyti įskaitomai;

20.3. asmens pasirašyti.

21. Prašyme ar 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.

22. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 23 punktu, nustatytos kalbos priimami prašymai ir skundai, kai į Centrą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais. Tokiais atvejais atsakoma valstybine kalba ir daromas vertimas į kitas kalbas.

23. Rusų (anglų ir kt. kalbomis) kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Gauto prašymo ar skundo vertinimą organizuoja Centro administracija. Atsakoma valstybine kalba.

24. Asmeniui privati informacija apie kitus asmenis neteikiama.

25. Institucijoms ir įstaigoms informacija apie asmenis teikiama įstatymų nustatyta tvarka gavus raštišką paklausimą. Atsakyme nurodoma, kad institucija, kuriai rengiama informacija, turi užtikrinti duomenų apie asmenį konfidencialumą.

26. Prašymai skirti socialines paslaugas pateikiami LR teisės aktuose nustatytoje formose. Prašymą - paraišką socialinėms paslaugoms galima rasti Centro internetinėje svetainėje www.vmkc.lt arba Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos internetinėje svetainėje <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/prasymu-formos-socialinems-paslaugoms-gauti>. Prie prašymo turi būti pateiktas ir asmens laisvos formos motyvuotas prašymas socialinėms paslaugoms gauti.

27. Prašymai dėl socialinių paslaugų skyrimo, dėl archyvinių duomenų (pažymų) išdavimo bei skundai pateikiami tik raštu.

28. 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.

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

30. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Centru elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centro elektroninio pašto adresu info@vmkc.lt nurodytu interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

31. Elektroniniu paštu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad Centras gavęs prašymą galėtų:

31.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

31.3. atpažinti prašymo turinį;

31.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

32. Rašytiniai prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruoti gautų dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie LR Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88.

33. Priėmus prašymą ar skundą, asmens raštišku pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu ar elektroninėmis priemonėmis, asmens raštišku pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas pranešimas apie priimtus dokumentus ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodytas Centro pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Centre ir į juos atsakoma bendra tvarka.

34. Prašymai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre dienos, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną ir prašymus dėl socialinių paslaugų teikimo.

35. 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 gavimo Centre Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 37 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Centras per 2 darbo dienas nuo centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu arba elektroniniu paštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

36. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 20.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo kopiją.

37. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 20.3. punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

38. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 31.1 – 31.3 p nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma gražinimo priežastis.

39. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 31.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

IV. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į CENTRĄ

40. CENTRO ADMINISTRACIJOS DARBO LAIKAS :

Pirmadieniais – ketvirtadieniais - nuo 7.30 iki 16.30 val.

Penktadieniais - nuo 7.30 iki 15 val. 15 min.

Pietų pertrauka visomis dienomis - nuo 11.30 iki 12 val. 15 min.

41. ASMENYS APTARNAUJAMI:

Centro paramos moterims ir šeimai tarnybos (Vytenio g. 45) socialiniai darbuotojai (budintys) asmenis (motinas kartu su vaikais) aptarnauja nenutrūkstamai 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę, tel. (8 5) 233 2508, arba atvykus į Centrą bet kuriuo paros metu dėl:

- bendrųjų socialinių paslaugų (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir t.t.);
- socialinės priežiūros paslaugų (laikino apnakvindinimo, apgyvendinimo).

42. Socialiniai darbuotojai (budintys) dirbantys iki 24 val. per parą:

42.1. priima rašytinius asmenų prašymus dėl socialinių paslaugų skyrimo bei skundus;

42.2. priimdami prašymą ar skundą: patikslina jų esmę, patikrina ar pateikti visi socialinių paslaugų skyrimui būtini dokumentai arba skunde nurodyti priedai; prireikus paprašo pateikti papildomus dokumentus ir nurodo iki kurio termino jie turi būti pateikti;

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

42.4. 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.

42.5. jeigu į Centro kompetenciją neįeina asmeniui (klientui) rūpimo klausimo išsprendimas jam paaiškina, kokia institucija ar įstaiga galėtų spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą ir telefoną;

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

43. Konfidencialiam pokalbiui, jei to pageidauja asmuo turi būti paskirta speciali patalpa. Centre, matomoje vietoje turi būti įrengta Pasiūlyimų pageidavimų ir skundų dėžutė, kad asmenys panorėję, visuomet galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

44. Centre neaptarnaujami asmenys apsvaigę nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų. Kai asmuo triukšmauja, grasina, Centro darbuotojas turi teisę atsisakyti aptarnauti tokį klientą.

45. Kai Centro darbuotojas jaučia grėsmę dėl asmens elgesio, jis gali iškviešti policiją.

V. PRAŠYMŲ DĖL SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SKYRIMO NAGRINĖJIMAS

46. Centro socialiniai darbuotojai gavę asmens (kliento) žodinį prašymą dėl apnakvindinimo privalo užpildyti Centro direktoriaus įsakymu patvirtintą Asmens (šeimoms) įregistravimo teikiant laikino apgyvendinimo paslaugų formą.

47. Centro socialiniai darbuotojai gavę asmens (kliento) prašymą dėl apgyvendinimo privalo nustatyti asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikį, užpildydami Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio vertinimo formą (patvirtinta Socialinės apsaugos ir darbo ministro) ir teikti Socialinės priežiūros paslaugų skyrimo komisijai dėl sprendimo priėmimo.

48. Prašymus dėl socialinių paslaugų skyrimo (apgyvendinimo) nagrinėja Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu sudaryta Vilniaus miesto krizių centro

socialinės priežiūros paslaugų skyrimo komisija kiekvieną ketvirtadienį. Komisijos posėdžio pradžia - 8.30 val.

49. Jei asmuo pageidauja gauti bendrąsias socialines paslaugas (informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, atstovavimo) poreikio vertinimas neatliekamas.

50. Sprendimas asmeniui dėl socialinės priežiūros (apgyvendinimo) paslaugų skyrimo, sustabdymo ir nutraukimo priimamas Socialinės priežiūros paslaugų skyrimo komisijos posėdžio metu.

VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ/SKUNDĄ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

51. 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 tarnybos/skyriaus vadovu. Pasirašytas atsakymas registruojamas Informacinių siunčiamųjų dokumentų registre.

52. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

53. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

54. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

54.1. 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;

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

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

54.4. į kreipimąsi/skundą kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro 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 konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

VII. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ APSKUNDIMAS

55. Asmuo, nesutinkantis su institucijos atsakymu į jo prašymą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą teisės aktų nustatyta tvarka.

56. Asmuo (klientas), nesutinkantis su priimtu dėl jo prašymo sprendimu, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Centro vadovybei, kuri turi jį nagrinėti, laikydamosi teisės aktų reikalavimų, arba paduoti skundą Vilniaus miesto savivaldybės Socialinių reikalų ir sveikatos departamento Socialinės paramos skyriui.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIUI ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS (TELEFONU)

57. Centro darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu, turi trumpai ir suprantamai:

57.1. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

57.2. paaiškinti dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

57.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

57.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja institucija ir kurią asmuo turi teisę gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

58. Aptarnaudamas asmenį elektroninėmis priemonėmis, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

58.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Centro pavadinimą;

58.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

58.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją;

58.4. prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone

IX. APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

59. Centras užtikrina asmenims (klientams ir darbuotojams) galimybę anonimiškai (įmetus į Centre esančią pageidavimų ar skundų dėžutę) pareikšti nuomonę apie aptarnavimo kokybę pagal Centro parengtas apklausos anketas.

60. Centro apklausos anketos rengiamos siekiant nustatyti:

60.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką;

60.2. ar mandagiai aptarnaujami;

60.3. ar rūpimi klausimai išsprendžiami pakankamai kvalifikuotai;

60.4. ar asmenis tenkino atsakymų į prašymus pateikimas ir jų terminai;

60.5. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi sprenddamas klausimus;

60.6. kitus Centrai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

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

62. Klientų ir darbuotojų apklausa už einamus metus vykdoma iki metų pabaigos.

63. Apklausos anketos saugomos ne ilgiau, kaip 1 metus tarnybose/skyriuje.

64. Apibendrinti apklausos duomenys (patvirtinti įsakymu) saugomi Centro archyve.

X. BAIGIAMOJI DALIS

65. Vilniaus miesto gyventojų ir kitų asmenų aptarnavimo BĮ Vilniaus miesto krizių centro taisyklės tvirtinamos Centro direktoriaus įsakymu ir skelbiamos Centro internetinėje svetainėje.