

PATVIRTINTA  
Neįgaliųjų reikalų departamento prie  
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos  
direktoriumi  
2010 m. lapkričio 24 d.  
įsakymu Nr. V-36

## SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) skundų nagrinėjimo tvarką Neįgaliųjų reikalų departamente prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Departamentas).

2. Departamento darbuotojai, priimdami asmenis, nagrinėdami jų skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945) įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis galiojančiais:

3.1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975);

3.2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (Žin., 1996, Nr.63-1479; 2008, Nr. 22-804);

3.3. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr.94-3779).

3.4. kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, kitų valstybės institucijų galiojančiais teisės aktais, direktoriaus įsakymais, reglamentuojančiais veiklos dokumentų valdymą ir interesantų aptarnavimą.

### II. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

4. Asmenys prašymus ar skundus asmeniškai gali pateikti Departamentui visą Departamento darbo dienos laiką. Departamente prašymai ir skundai priimami papildomu laiku nuo pirmadienio iki ketvirtadienio nuo 7 valandų 30 minučių.

5. Visi asmenų skundai yra registruojami vadovaujantis Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 1997 m. rugpjūčio 15 d. įsakymu Nr. 38 patvirtinta Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle (Žin., 1997, Nr. 78-2006) (toliau – rodyklė).

6. Asmens skundo duomenys įvedami į Specialųjų skundų registrą (1 priedas).

7. Skundo priėmimo faktas patvirtinamas skundą priėmimo faktą patvirtinančiu dokumentu, kuriame nurodoma:

7.1. skundo priėmimo data;

7.2. skundą priėmusio valstybės tarnautojo ar darbuotojo vardas, pavardė, telefono numeris;

7.3. skundo registracijos numeris;

7.4. preliminari data, iki kada bus pateiktas atsakymas į skundą.

8. Skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas asmeniui įteikiamas arba siunčiamas paštu ar elektroniniu paštu.

9. Jei Departamentas nėra kompetentingas priimti sprendimus skunde keliamais klausimais, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduodamas kompetentingam viešojo administravimo subjektui ir apie tai raštu pranešama skundą pateikusiam asmeniui.

10. Jei Departamentas yra kompetentingas priimti sprendimus skunde keliamais klausimais, tačiau jame yra keliami klausimai pagal kitų viešojo administravimo subjektų kompetenciją, skundą nagrinėjantis darbuotojas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu kreipiasi į atitinkamą viešojo administravimo subjektą, prašydamas pateikti išvadas skunde keliamais klausimais. Gavęs kitų viešojo administravimo subjektų atsakymus, skundą tiriantis Departamento darbuotojas parengia bendrą administracinės procedūros sprendimo projektą.

11. Užregistruotas skundas perduodamas nagrinėti darbuotojui pagal kompetenciją ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

12. Atsakymas į skundą turi atitikti šiuos kokybės kriterijus:

12.1. atsakyta į visus asmens klausimus;

12.2. atsakyme nurodyti atsakymo pagrindą grindžiantys motyvai, teisės aktai;

12.3. nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;

12.4. atsakymas pavizuotas rengėjo ir pasirašytas Departamento direktoriaus;

12.5. atsakymas įformintas rodyklės nustatyta tvarka;

12.6. kiti teisės aktais nustatyti kriterijai.

13. Parengtas ir nustatytus kriterijus atitinkantis siunčiamasis dokumentas perduodamas registruoti referentui.

14. Referentas registruoja siunčiamąjį dokumentą rodyklės nustatyta tvarka tą pačią dieną ir apie tai pažymi Specialiajame skundų registre.

### **III. ADMINISTRACINĖ SKUNDŲ KONTROLĖ IR PREVENCIJA**

15. Informavimo ir bendrųjų reikalų darbuotojas – referentas:

15.1. veda Specialųjų skundų registrą;

15.2. perduoda nagrinėti pagal kompetenciją elektoriniu paštu gautus interesantų pranešimus, skundus;

15.3. kaupia, apdoroja ir kartą per pusę metų teikia Departamento direktoriui ataskaitas (2 priedas) apie gautų skundų kiekybinius ir kokybinius pokyčius, skundų nagrinėjimo eigą ir skundų pagrįstumą.

### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

16. Asmuo turi teisę apskūsti Departamento administracinės procedūros sprendimą savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui įstatymų nustatyta tvarka.

---



**SKUNDŲ NAGRINĖJIMO ATASKAITA PAGAL SPECIALŲJŲ SKUNDŲ REGISTRĄ už**

**laikotarpį**

Skundai pagal Departamento veiklos sritis	Gautų skundų skaičius	Laiku neatsakytų skundų skaičius	Pagrįstų skundų skaičius	Apskųstų atsakymų skaičius
Būsto pritaikymas neįgaliesiems				
Studentų su negalia rėmimas				
Socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems teikimas bendruomenėje				
Neįgaliųjų asociacijų veiklos rėmimas				
Periodinių ir informacinių leidinių neįgaliesiems leidyba ir platinimas				
Gestų kalbos vertėjų centrų veikla				
Išmokos neįgaliesiems išlaidoms komunalinėms ir kitoms reikmėms padengti				
Kita veiklos sritis				