

PATVIRTINTA  
Utenos šeimos ir vaiko  
gerovės centro  
direktorius 2015 m. gegužės 4 d.  
įsakymu Nr. 1-91

## **UTENOS ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

1. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Utenos šeimos ir vaiko gerovės centrą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu, adresu Vaižganto 50-1, Utena, arba elektroninėmis priemonėmis adresu [ucentras@ugdymas.utena.lm.lt](mailto:ucentras@ugdymas.utena.lm.lt). Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai įstaigos vadovui.

2. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, institucijoje neregistruojami, jeigu institucijos vadovas 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.

3. Asmens pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas turi būti derinamas iš anksto.

4. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

4.1. parašytas valstybine kalba;

4.2. parašytas įskaitomai;

4.3. asmens pasirašytas.

5. 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.

6. Prašymas raštu, atsiųstas institucijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

7. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis institucijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, nurodytu institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

8. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame institucijos Skundų ir prašymų registre.

9. 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 institucijoje dienos.

11. Institucija nagrinėja tik su jos veikla susijusius skundus ir prašymus.

## **ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ITEIKIMAS) ASMENIUI**

12. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba.

13. Atsakymas į prašymus ir skundus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

14. Į prašymus ir skundus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

---