

## **DIREKTORĖ**

### **ĮSAKYMAS**

#### **DĖL VŠĮ „NAMAI VISIEMS“ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO**

2025 m. gruodžio 15 d. Nr. 147

Šakiai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymu bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. Nutarimu „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ Nr. 875

T v i r t i n u V š į „Namai visiems“ prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama)

Direktorė

Giedrė Šedbarienė

**VŠĮ „NAMAI VISIEMS“  
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS  
I SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šis Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas nustato prašymų, skundų, pasiūlymų ir pranešimų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo bei atsakymų teikimo tvarką VŠĮ „Namai visiems“ (toliau – Įstaiga).
2. Tvarkos aprašas taikomas visiems Įstaigos paslaugų gavėjams, darbuotojams, savanoriams, partneriams bei kitiems asmenims, kurie kreipiasi į Įstaigą dėl teikiamų paslaugų ar veiklos.
3. Tvarkos tikslas – užtikrinti, kad kiekvienas asmuo turėtų galimybę išsakyti savo nuomonę, pateikti pasiūlymus ar skundus, o Įstaiga juos objektyviai ir laiku išnagrinėtų.

**II SKYRIUS**

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

4. Prašymus ir skundus galima pateikti:
  - 4.1. raštu atvykus į Įstaigos būstinę adresu: **Birutės g. 10, Šakiai**;
  - 4.2. paštu tuo pačiu adresu;
  - 4.3. el. paštu: [info@namaivisiems.lt](mailto:info@namaivisiems.lt);
  - 4.4. žodžiu – tiesiogiai Įstaigos darbuotojams ar telefonu **+370 64060219**;
  - 4.5. per Įstaigos interneto svetainės [www.namaivisiems.lt](http://www.namaivisiems.lt) kontaktų formą.
5. Prašymas ar skundas raštu turi būti:
  - 5.1. parašytas valstybine kalba;
  - 5.2. aiškus ir įskaitomas;
  - 5.3. nurodytas asmens vardas, pavardė, adresas arba el. paštas;
  - 5.4. pasirašytas pareiškėjo (elektroniniu arba fiziniu parašu).
6. Jeigu asmuo pageidauja, prašymą ar skundą gali pateikti jo atstovas, pridėjęs atstovavimą patvirtinantį dokumentą.
7. Prašymai ar skundai, pateikti el. būdu, turi būti suformuoti taip, kad būtų užtikrintas teksto vientisumas ir autentiškumas.
8. Paslaugų gavėjai, tarp jų – senjorai ar asmenys su negalia – turi teisę kreiptis ir žodžiu. Tokiu atveju darbuotojas fiksuoja skundo ar prašymo turinį Įstaigos patvirtintoje skundo ar prašymo formoje.

**III SKYRIUS**

**REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

9. Visi gauti prašymai, skundai ir pasiūlymai registruojami „Namai visiems“ prašymų ir skundų registre.
10. Už registravimą ir nagrinėjimą atsakingas Įstaigos direktoriaus paskirtas asmuo.

11. Įstaiga nagrinėja tik tuos prašymus ir skundus, kurie susiję su jos veikla.
12. Skundai ir prašymai nagrinėjami kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo. Išimtiniais atvejais terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip iki 30 darbo dienų.
13. Į žodžiu pateiktus skundus ir prašymus turi būti atsakoma raštu per 5 d.d. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti per šį terminą, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

#### **IV SKYRIUS**

##### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS IR SAUGOJIMAS**

14. Atsakymai teikiami valstybine kalba raštu arba elektroninėmis priemonėmis.
15. Atsakymai formuojami taip, kad būtų užtikrintas jų autentiškumas ir išliktų įrodymai apie jų išsiuntimą.
16. Visi išnagrinėti prašymai, skundai ir atsakymai saugomi Įstaigoje 5 metus, laikantis dokumentų saugojimo taisyklių.

#### **V SKYRIUS**

##### **PAKARTOTINIS NAGRINĖJIMAS IR APSKUNDIMAS**

17. Asmuo, gavęs atsakymą ir turintis papildomų argumentų ar naujų aplinkybių, turi teisę pateikti pakartotinį prašymą ar skundą.
18. Kartotiniai prašymai, kuriuose nepateikiama naujų aplinkybių, gali būti nenagrinėjami – pareiškėjui pateikiamas motyvuotas atsakymas.
19. Jei asmuo nesutinka su Įstaigos sprendimu, jis turi teisę jį apskųsti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

#### **VI SKYRIUS**

##### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

20. Visi Įstaigos paslaugų gavėjai supažindinami su šia tvarka jiems suprantamu būdu.
21. Tvarka viešai skelbiama Įstaigos interneto svetainėje [www.namavisiems.lt](http://www.namavisiems.lt) ir prieinama paslaugų teikimo vietose.
22. Įstaiga taip pat skatina teikti pasiūlymus dėl veiklos tobulinimo, bendravimo kultūros gerinimo ar teikiamų paslaugų kokybės.

Priedas Nr. 1

VšĮ „Namai visiems“ prašymo forma

---

(Vardas Pavardė )

---

(Adresas, telefono numeris)

VšĮ „Namai visiems“  
Direktorei

PRAŠYMAS

(data)

Prašau

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(Vardas Pavardė Parašas)

Všļ „Namai visiems” skundo forma

---

*(Vardas Pavardē )*

---

*(Adresas, telefono numeris)*

Všļ „Namai visiems”  
Direktorei

SKUNDAS

*(data)*

---

*(Vardas Pavardē Parašas)*

**2. VŠĮ „NAMAI VISIEMS“ (įrašyti metus) METŲ (įrašyti mėnesį) PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAS**

Eil. Nr.	Data	Vardas Pavardė	Skundai/ Prašymai		Registracijos Nr.
			Rašytinis	Žodinis	

Pildė \_\_\_\_\_  
(Vardas, Pavardė, parašas )