

## PATVIRTINTA

Trakų rajono paramos šeimai ir vaikams  
centro direktoriaus 2019 m. liepos 10 d.  
įsakymu Nr. I-52

# PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TRAKŲ RAJONO PARAMOS ŠEIMAI IR VAIKAMS CENTRE TAISYKLĖS

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Trakų rajono paramos šeimai ir vaikams centre taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Trakų rajono paramos šeimai ir vaikams centre (toliau – Centras).

2. Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Centrą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Centro darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų ar teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į instituciją.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmuo** - fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas ir kt.);

4.2. **Prašymas** - su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Centrą prašant suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinti tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti Centro turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

4.3. **Skundas** - asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

4.4. **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;

4.5. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

5. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus, Centro darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir išsamumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymais nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti asmenų prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus nagrinėti pavedama kitiems Centro darbuotojams.

## II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Asmenys prašymus ir skundus raštu gali pateikti:

7.1. tiesiogiai Centro direktoriui, direktoriaus pavaduotojui ar socialiniam darbuotojui kiekvieną darbo dieną nuo 8.00 iki 17.30 val. atvykę į Centrą (Aukštadvario g. 33, Mikniškių k., Trakų r. sav.);

7.2. tiesiogiai seniūnijose dirbantiems Centro socialiniams darbuotojams kiekvieną darbo dieną nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 17.00 val. (penktadienį nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 15.45 val.);

7.3. atsiuntę paštu (Aukštadvario g. 33, 21103 Mikniškių k., Trakų r. sav.);

7.4. atsiuntę elektroniniu paštu info@trakuseimoms.lt.

8. Asmenys prašymus žodžiu gali pateikti:

8.1. tiesiogiai Centro direktoriui, direktoriaus pavaduotojui, socialiniam darbuotojui ar pagal kompetenciją psichologui atvykę į Centrą (Aukštadvario g. 33, Mikniškių k., Trakų r. sav.);

8.2. tiesiogiai seniūnijose dirbantiems Centro socialiniams darbuotojams atvykę į jų darbo vietas;

8.3. elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis 8.1 ir 8.2 papunkčiuose nurodytiems Centro darbuotojams.

9. Priimami tik tie žodiniu pateikti prašymai, į kuriuos prašymą priėmęs centro darbuotojas gali atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeisdamas asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų. Tokie prašymai neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą Centro darbuotojas negali atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

10. Teikdamas prašymą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą), nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti.

11. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir Centro direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

12. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Centro darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės (lietuvių) 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 (lietuvių) kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva.

13. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

13.1. parašytas valstybine (lietuvių) kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

13.2. parašytas įskaitomai;

13.3. asmens pasirašytas.

14. 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.

15. Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

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

17. Centro darbuotojas, tiesiogiai ar jam Centro suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną perduoti jį Centro direktoriui ar persiųsti jį oficialiu Centro elektroninio pašto adresu info@trakuseimoms.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

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

18. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami Gautų dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

19. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre dienos. Skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo Centre dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą skundo nagrinėjimas negali būti baigtas, Centro direktorius gali pratęsti nagrinėjimo terminą, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

20. 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 ir visų reikiamų dokumentų gavimo Centre dienos, Centro direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus prašymo nagrinėjimo terminą, Centras per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

21. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Centras tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Centro nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Centro nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

22. Prašymo, adresuoto Centru, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Centras. Centras, nustatęs, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako Centru. Centras, gavęs iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas gautų institucijų raštų kopijas.

23. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

24. Jeigu Centras pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą ar skundą

nagrinėti pagal kompetenciją, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

25. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Centras per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Centre dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Centro direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Centras ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

26. Skundo negali nagrinėti Centro darbuotojas, kurio veiksmai yra skundžiami. Darbuotojas nusišalina pats arba nušalinamas Centro direktoriaus sprendimu nuo skundo nagrinėjimo, jeigu darbuotojas yra asmens, kurio veiksmai skundžiami, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų tvarka įregistravęs santuoką, darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

27. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 13.1 papunktyje ir 15 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

28. Prašymas ar skundas Centro direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjamas:

28.1. jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį;

28.2. jeigu prašymas ar skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba prašymo ar skundo skaitmeninė kopija, atsiųsta elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

28.3. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

28.4. jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu Centras arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas jau yra pateikęs atsakymą arba priėmęs sprendimą ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Centro arba viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

28.5. jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

29. Jei nepasirašytame (anoniminiame) skunde keliama problema yra aktuali ir reikalauja faktų patikrinimo, sprendimą dėl anoniminio skundo nagrinėjimo priima Centro direktorius.

30. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

#### **IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (TEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

31. Į prašymus atsakoma valstybine (lietuvių) kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme.

32. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Centro direktoriaus kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

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

34. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

34.1. 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;

34.2. į prašymą pateikti institucijos 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;

34.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

34.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

35. Centras, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisyta atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

36. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie teisę apskusti tokį atsakymą savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui įstatymų nustatyta tvarka. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

## **V. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS**

37. Pagal savo kompetenciją asmenims informaciją žodžiu elektroninėmis priemonėmis (telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis) teikia visi Centro darbuotojai. Informaciją teikiančių darbuotojų uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

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

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

37.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymą ar skundą;

37.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Centras ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

38. Informaciją žodžiu elektroninėmis priemonėmis teikiantis darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

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

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

38.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą kitą Centro darbuotoją ar kitą instituciją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

38.4. pabaigus pokalbį, mandagiai atsisveikinti

## **VI. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

39. Centras privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

40. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Centrai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

40.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką;

40.2. ar asmenims patogus Centre nustatytas asmenų priėmimo laikas;

40.3. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių Centro darbuotojų;

40.4. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

40.5. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

40.6. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi sprendama jų klausimus.

41. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

41.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

41.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

41.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Centrą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį Centro darbuotoją;

41.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Centro atsakymą arba juos aptarnavusį Centro darbuotoją.

---