

Įsakymas netenka galios 2022-04-07:

Techninės pagalbos neįgaliesiems centras prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas

Nr. [G1-32](#), 2022-04-05, paskelbta TAR 2022-04-06, i. k. 2022-07142

Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Techninės pagalbos neįgaliesiems centre prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo

Suvestinė redakcija nuo 2020-05-15 iki 2022-04-06

Įsakymas paskelbtas: TAR 2020-04-06, i. k. 2020-07130



**TECHNINĖS PAGALBOS NEĮGALIESIEMS CENTRO
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
TECHNINĖS PAGALBOS NEĮGALIESIEMS CENTRE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS
IR DARBO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2020 m. balandžio 2 d. Nr. G1-28

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ aktualia redakcija:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Techninės pagalbos neįgaliesiems centre prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios 2012 m. rugsėjo 18 d. įsakymą Nr. G1 – 45 „Dėl naujos redakcijos asmenų aptarnavimo Techninės pagalbos neįgaliesiems centre prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir jo teritoriniuose padaliniuose tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. Į p a r e i g o j u:

3.1. Techninės pagalbos neįgaliesiems centro prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Centras) Aprūpinimo techninės pagalbos priemonių organizavimo skyriaus specialistą analitiką organizuoti šio įsakymo paskelbimą Teisės aktų registre ir Centro internetinėje svetainėje;

3.2. Centro skyrių vedėjus su šiuo įsakymu supažindinti vadovaujamo skyriaus darbuotojus.

4. P a s i l i e k u įsakymo vykdymo kontrolę sau.

Direktorė

Ilona Ogurcova

PATVIRTINTA

Techninės pagalbos neįgaliesiems centro prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktoriaus 2020 m. balandžio 2 d.
įsakymu Nr. G1-28

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TECHNINĖS PAGALBOS NEĮGALIESIEMS CENTRE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Techninės pagalbos neįgaliesiems centre prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Centras) tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) ar šių asmenų teisės aktų nustatyta tvarka įgaliotų atstovų prašymų, skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Centre ir Viešųjų paslaugų teikimo skyriaus geografiškai visose apskrityse nutolusiuose padaliniuose (toliau – teritoriniai padaliniai).

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, nuostatomis ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu.

3. Centro ir teritorinių padalinių darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, aptarnaudami asmenis 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 vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus Tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Į Centrą ir jo teritorinius padalinius asmenys gali kreiptis bei pateikti prašymus dėl:

5.1. judėjimo, regos, klausos ir komunikacijos techninės pagalbos priemonės, individualiai pagamintos specialios techninės pagalbos priemonės, elektrinio vežimėlio ar elektrinio varytuvo įsigijimo;

5.2. techninės pagalbos priemonės įsigijimo išlaidų kompensavimo;

5.3. įmokos už grąžintas techninės pagalbos priemones gavimo;

5.4. judėjimo techninės pagalbos priemonės remonto ar individualaus pritaikymo;

5.5. kitų su Centro veikla susijusių klausimų.

6. Asmeniui kreipiantis dėl Tvarkos aprašo 5.1., 5.2. ir 5.3. punktuose nurodytų priežasčių pateikiamas ne tik prašymas, bet ir kiti papildomi dokumentai, nurodyti Neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. gruodžio 19 d. įsakymu Nr. A1-338 „Dėl neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

7. Centras ir jo teritoriniai padaliniai taip pat priima asmenų pasiūlymus dėl veiklos gerinimo ar naujų techninės pagalbos priemonių įtraukimo į priemonių sąrašus, pastebėjimus dėl Centro veiklos trūkumų ir pasiūlymus kaip juos ištaisyti, kitus pasiūlymus ar pastabas. Pasiūlymus, pastabas raštu galima pateikti asmeniui ar jo atstovui tiesiogiai atvykus į Centrą ar jo teritorinį

padalinį, atsiuntus paštu arba elektroninėmis priemonėmis, elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, elektroniniu paštu, arba paskambinus bendruoju telefono numeriu turinčiu galimybę priimti ir fiksuoti pokalbio turinį.

8. Asmenims prieinamoje vietoje, Centro interneto svetainėje www.tpsc.lt ir kitomis informavimo priemonėmis skelbiama Tvarkos apraše nurodyto vieno langelio Centro teritorinio padalinio asmenų aptarnavimo darbuotojo, turinčio įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis, buvimo vieta, Centro darbo laikas, asmenų aptarnavimo laikas, telefonų numeriai, kita reikiama informacija.

II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

9. Prašymus, skundus asmuo ar jo atstovas gali pateikti:

9.1. raštu:

9.1.1. atvykus į Centrą ar jo teritorinį padalinį;

9.1.2. atsiuntus paštu skelbiamu interneto svetainėje;

9.1.3. elektroninėmis priemonėmis, elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą;

9.1.4. elektroniniu paštu centras@tpnc.lt, (išskyrus prašymus nurodytus Tvarkos aprašo 5.1, 5.2, 5.3 papunkčiuose);

9.1.5. paskambinus Centro bendruoju telefonu, turinčiu galimybę priimti ir fiksuoti prašymo turinį (išskyrus prašymus nurodytus Tvarkos aprašo 5.1, 5.2, 5.3 papunkčiuose);

9.2. žodžiu, išskyrus prašymus nurodytus šio Tvarkos aprašo 5.1, 5.2, 5.3 papunkčiuose:

9.2.1. atvykus į Centrą ar jo teritorinį padalinį;

9.2.2. telefonu, skelbiamu Centro interneto svetainėje.

10. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal Centre patvirtintą viešosios paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

11. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Centro ar jo teritorinio padalinio darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims ar jų atstovams rūpimus klausimus. Prašymas, pateiktas žodžiu, į kurį galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Centre ar jo teritoriniame padalinyje neregistruojamas. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmuo ar jo atstovas paprašomas prašymą išdėstyti raštu arba pasiūloma paskambinti Centro bendruoju telefonu, turinčiu galimybę priimti ir fiksuoti prašymo turinį.

12. Asmuo ar jo atstovas, teikdamas prašymą Centro bendruoju telefonu, privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę, atstovaujamo asmens vardą, pavardę, nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Prašymą priimančio Centro ar jo teritorinio padalinio darbuotojas turi įspėti asmenį apie prašymo turinio fiksavimą pvz.: “mūsų pokalbis įrašomas, ar sutinkate tęsti?”. Asmeniui ar jo atstovui sutikus, pradedamas pokalbis, kurio metu asmuo privalo aiškiai išdėstyti prašymo turinį. Prašymas žodžiu registruojamas Centro ar jo teritorinio padalinio darbuotojui užpildant Tvarkos aprašo 2 priede nustatytos formos prašymą arba skundą ir saugomas kartu su garso įrašu. Asmeniui ar jo atstovui nesutikus (atsisakius) teikti prašymą bendruoju telefonu, Centro ar teritorinio padalinio darbuotojas pasiūlo atvykti į Centrą ar jo teritorinį padalinį arba kreiptis raštu.

13. Prašymas, pateiktas žodžiu, kurio metu buvo užfiksuotas prašymo turinys, nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

14. Asmenys atvykę į Centrą ar jo teritorinį padalinį prašymą teikiantis asmuo ar jo atstovas privalo:

14.1. laikytis viešosios tvarkos;

14.2. laikytis aptarnavimo eilės;

14.3. saugoti savo asmeninius daiktus;

14.4. negadinti Centro turto.

15. Pažeidžiantys šią tvarką, neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys gali būti neaptarnaujami. Centro ar jo teritorinio padalinio darbuotojas privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui ir vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių aukščiau išvardintų pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

16. Prašymas žodžiu pateikiamas Centro ar jo teritorinio padalinio darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Centre ar jo teritoriniame padalinyje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl kalbos ar sensorinio sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą ar jo teritorinį padalinį turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą ar jo teritorinį padalinį, savo iniciatyva.

17. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

17.1. parašytas valstybine kalba arba išverstas į valstybinę kalbą, kurio vertimo tikrumas paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

17.2. parašytas įskaitomai;

17.3. asmens pasirašytas.

18. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis pateikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktų nenustatoma. Kai į Centrą ar jo teritorinį padalinį kreipiasi asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat turi nurodyti 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.

19. Kai prašymą ar skundą raštu Centrai ar jo teritoriniam padaliniui pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

20. Prašymai raštu, atsiųsti Centrai ar jo teritoriniam padaliniui elektroninėmis priemonėmis, elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

21. Jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai ar skundai raštu, neatitinkantys Tvarkos aprašo 19 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Centre neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus ar skundus *mutatis mutandis* taikoma Tvarkos aprašo 10 punkte nustatyta tvarka.

22. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Centrai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti elektroninio pašto adresu centras@tpnc.lt.

23. Centro ar jo teritorinio padalinio darbuotojas, jam Centro sutektu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi užregistruoti atitinkamame Centro dokumentų registre, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

24. Prašymai ar skundai, pateikti raštu Centro teritoriniuose padaliniuose, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Centro dokumentų registre.

25. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre ar jo teritoriniuose padaliniuose dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Tvarkos aprašo 1 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

26. 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 ar jo teritoriniame padalinyje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

27. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui ar jo atstovui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Centre dienos, Centro direktorius ar kitas Centro darbuotojas pagal kompetenciją turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą, Centras per 2 darbo dienas nuo Centro direktoriaus ar kito Centro darbuotojo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui ar jo atstovui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

28. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Centras ar jo teritorinis padalinys tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre ar jo teritoriniame padalinyje dienos Centro darbuotojas kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, kol 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 Centre ar jo teritoriniame padalinyje nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Centras ar jo teritorinis padalinys pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

29. Jeigu prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko prašymui išnagrinėti būtinos informacijos ir dokumentų, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentais, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

30. Prašymo ar skundo, adresuoto Centrai ar jo teritoriniam padaliniui, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami Centrai ar jo teritoriniam padaliniui ir kitos (-ų) institucijos (-ų) kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Centras ar jo teritorinis padalinys. Centro ar jo teritorinio padalinio vadovas ar įgaliotas asmuo, nustatęs, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre ar jo teritorinio padalinio dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Gavęs iš kitos (-ų) institucijos (-ų), su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, Centras ar jo teritorinis padalinys pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdant gautų institucijų raštų kopijas. Jeigu per 10 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo užregistravimo kompetentinga institucija atsakymo Centrai ar jo teritoriniam padaliniui nepateikia, atsakymas į prašymą ar skundą teikiamas Centro ar jo teritorinio padalinio kompetencijos ribose o dėl prašymo ar skundo klausimų, nesusijusių su Centro ar jo teritorinių padalinių kompetencija, pateikusiam asmeniui siūloma kreiptis tiesiogiai į atitinkamas institucijas.

31. Prašymą, kuris adresuotas ne tik Centrai ar jo teritoriniam padaliniui, tačiau ir kitai įstaigai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių įstaigų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi įstaiga pagal savo kompetenciją ir asmeniui ar jo atstovui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms įstaigoms.

32. Jeigu Centras ar jo teritorinis padalinys, užregistravęs prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Centras ar jo teritorinis padalinys negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo

nagrinėjimas Centro direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Centras ar jo teritorinis padalinys nedelsdamas praneša asmeniui.

33. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Centras ar jo teritorinis padalinys per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens 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 institucija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

34. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Tvarkos aprašo 16, 17 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre ar jo teritoriniame padalinyje dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

35. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą Centro direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme.

36. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į šio Tvarkos aprašo 20 punkte nustatytais atvejais neregistruotus prašymus.

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

38. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

38.1. į prašymą nurodytą Tvarkos aprašo 5.1. – 5.4. papunkčiuose atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.2. į prašymą pateikti Centro 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;

38.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą (įsakymą, potvarkį) ar kitą nustatytos formos dokumentą, atsakoma raštu arba pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą, nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

39. Centro ar jo teritorinio padalinio darbuotojai, patys pastebėję ar gavę 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 ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

40. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

41. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, informaciją, priimti sprendimą priežastys, arba Centro ar jo teritorinio padalinio siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas

apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

42. Asmenys Centro teritoriniuose padaliniuose aptarnaujami vieno langelio principu. Centro teritorinių padalinių asmenų aptarnavimo vieta, laikas ir kita svarbi informacija skelbiama Centro interneto svetainėje www.tpsc.lt.

43. Centro teritorinio padalinio darbuotojai:

43.1. priima asmenų prašymus, skundus ir prašymus nurodytus šio Tvarkos aprašo 5 punkte, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją gali gauti iš kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Centro teritorinio padalinio darbuotojas negali gauti pats arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

43.2. prašymus nurodytus šio Tvarkos aprašo 5.1. – 5.3. punktuose, darbuotojai užregistruoja į techninės pagalbos priemonių apskaitos informacinę sistemą bei priima sprendimus, išskyrus atvejus, kai sprendimą priimti sudaroma komisija;

43.3. dokumentų valdymo sistemoje užregistruoja gautus prašymus ar skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną;

43.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

43.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

43.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Centro kompetenciją;

43.7. jei darbuotojas neturi reikiamos kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti asmens klausimo, jis privalo išsiaiškinti, kuris darbuotojas sprendžia asmeniui rūpimus klausimus, pakviesti ar paskambinti kompetentingam darbuotojui ir nusakyti jam sprendžiamo klausimo esmę palydėti asmenį pas tą darbuotoją arba tiksliai nurodyti į kurį darbuotoją asmuo turėtų kreiptis;

43.8. jeigu Centras ar jo teritorinis padalinys nekompetentingi išspręsti asmeniui rūpimą klausimą, darbuotojas turi nurodyti institucijos, į kurią asmuo turėtų kreiptis, kontaktinius duomenis.

VI SKYRIUS

REKOMENDACIJOS DARBUOTOJUI BENDRAUJANT SU ASMENIU TURINČIU NEGALIĄ AR KITOKĮ SUTRIKIMĄ, AR JO ATSTOVU

44. Aptarnaujant asmenis darbuotojui rekomenduojama:

44.1. elgtis mandagiai, pagarbiai, geranoriškai, pasiūlyti prisėsti, kalba ar veiksmais nediskriminuoti jų dėl negalios, amžiaus, lyties, socialinės ar šeiminės padėties, kalbos, tautybės, rasės ar kitų požymių;

44.2. pirmam pasisveikinti žodžiais „Laba diena“ („Labas rytas“/„Labas vakaras“); pokalbiui baigiantis atsisveikinti, palinkėti „Geros dienos“ („Gero savaitgalio“ ir panašiai); nevartoti trumpinių, pavyzdžiui, „Laba“, „Viso“;

44.3. pasisveikinti su asmeniu ne tik jam priėjus prie aptarnavimo vietos, bet ir susitikus tarnybinėse patalpose;

44.4. rodyti iniciatyvą pradedant pokalbį, paklausiant: „Kuo galėčiau būti naudingas“, „Klausau Jūsų“. Kalbėti ramiau balso tonu, vartoti pagarbius kreipinius „Jūs“, atidžiai ir nepertraukiant išklaustyti asmenį bei atsakyti į asmens klausimus;

44.5. išsiaiškinti, kokių klausimų asmuo kreipiasi, kokia informacija ar paslauga jam reikalinga ir kokybiškai ją suteikti, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę. Papildomus, patikslinančius klausimus užduoti tik tuomet, kai asmuo baigia kalbėti ar padaro pauzę. Esant būtinybei atsakyti į tarnybinio telefono skambutį, atsiliepti prieš tai atsiklausus / atsiprašius asmens;

44.6. konsultuoti asmenį jam rūpimais neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos klausimais, glaustai pateikiant esminę informaciją apie sprendimus;

44.7. suteikti asmeniui informaciją apie teisės aktų, tvarkų pakeitimus, susijusius su asmeniui aktuali techninės pagalbos priemonių aprūpinimo ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo bei judėjimo priemonių remonto arba individualaus pritaikymo paslaugų klausimu;

44.8. priimant asmens prašymą jį užregistruoti bei patikrinti ar pateikti visi sprendimui priimti reikalingi dokumentai, paprašyti asmens pateikti trūkstamą informaciją ir dokumentus, tik tuos, kurių Centro teritorinis padalinys pats negali gauti iš kitų įstaigų ar kitų institucijų arba kuriuos, pagal galiojančius teisės aktus, privalo pateikti pats asmuo;

44.9. nustatyta tvarka išduoti techninės pagalbos priemonę.

45. Aptarnaujant asmenį judantį neįgaliojo vežimėliu darbuotojui rekomenduojama:

45.1. kreiptis į asmenį, o ne į jį lydintį asmenį, nebent asmuo turintis judėjimo negalią pageidautų, kad jį atstovautų lydintis asmuo;

45.2. bendravimui užtrukus ilgiau nei porą minučių, atsisėsti, kad darbuotojo ir asmens akys būtų tame pačiame lygmenyje. Jei tai neįmanoma, darbuotojas turi stovėti toliau nuo vežimėlio;

45.3. nesiremti, nestumti ir neliesti asmens vežimėlio, neatsiklausus asmens;

45.4. prieš suteikiant asmeniui pagalbą, atsiklausti, ar jam ji reikalinga;

46. Aptarnaujant asmenį su regėjimo negalia darbuotojui rekomenduojama:

46.1. kreiptis į asmenį, o ne į jį lydintį asmenį, nebent asmuo turintis regos negalią pageidautų, kad jį atstovautų lydintis asmuo;

46.2. kreiptis į asmenį vardu ir pavarde, žodžiais paaiškinti kur galima atsisėsti;

46.3. pateikiant informaciją ar nurodant judėjimo kryptį nenaudoti gestų ir mimikos;

46.4. demonstruojant techninės pagalbos priemonę, įduoti ją asmeniui į rankas ir suteikti informaciją apie priemonės savybes, paskirtį, spalvą ar kitą reikalingą suteikti informaciją;

46.5. prašant pasirašyti dokumentą, rašymo priemonę įduoti asmeniui į rankas nukreipiant asmens ranką į parašui skirtą vietą;

46.6. išlydėti išeinantį iš kabineto ar teritorinio padalinio patalpų asmenį pro duris darbuotojas turi eiti pirma jo ir žodžiu nupasakoti kliūtis (pvz. „už penkių žingsnių yra trys laipteliai vedantys žemyn“ ir pan.).

47. Aptarnaujant asmenį su klausos negalia darbuotojui rekomenduojama:

47.1. pradedant bendrauti su asmeniu, atkreipti jo dėmesį rankos judesiu ar paliečiant jį ranka, pakviečiant vardu;

47.2. stengtis užmegzti ir palaikyti akių kontaktą;

47.3. kalbėti neskubant ir aiškiai tariant žodžius, kad asmuo galėtų nuskaityti informaciją iš lūpų;

47.4. reikalui esant, pasiūlyti asmeniui bendrauti susirašinėjant ant popieriaus lapo.

48. Aptarnaujant asmenį komunikacijos techninės pagalbos priemonėmis darbuotojui rekomenduojama:

48.1. kreiptis į asmenį, o ne į jį lydintį asmenį, nebent asmuo pageidautų, kad jį atstovautų lydintis asmuo;

48.2. apmokyti asmenį naudotis techninės pagalbos priemone, įduoti ją asmeniui į rankas ir suteikti informaciją apie priemonės savybes, paskirtį;

48.3. kai asmeniui kyla abejonės, pasidomėti, ar asmuo tiksliai viską suprato, paklausiant: „Ar aiškiai suteikiau konsultaciją Jus dominančiu klausimu“ „Ar aiški Jums pateikta informacija?“ „Ar aiškus techninės pagalbos priemonės naudojimas?“;

48.4. pateikti išvadą ar apibendrinimą, akcentuojant esminius dalykus, kai aiškiai juntama, kad dėl didelio informacijos kiekio asmuo nesupranta konsultacijos.

49. Asmeniui suteikiama informacija, kad nuomonę apie aptarnavimo kokybę gali pareikšti užpildę anketą „Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketa“ patalpintą Centro interneto svetainėje www.tpnc.lt.

50. Centro teritoriniuose padaliniuose, asmenims gerai matomoje vietoje, nurodytas Centro darbo laikas, asmenų aptarnavimo laikas, pietų pertrauka ar (ir) kiti asmenų aptarnavimo laikai.

51. Centre jo teritorijose padaliniuose švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS CENTRO BENDRUOJU KONSULTACIJŲ TELEFONU

52. Asmenys telefonu, pagal Centro veiklos kompetenciją, konsultuojami bei informuojami bendruoju konsultacijų numeriu +370 800 80089 ir ilguoju telefono numeriu +370 5 233 7344, kuris tinkamas skambinti ir iš užsienio. Skambinimas bendruoju konsultacijų numeriu yra nemokamas, skambinant ilguoju telefono numeriu taikomi standartiniai operatorių tarifai.

Punkto pakeitimai:

Nr. [G1-51](#), 2020-05-13, paskelbta TAR 2020-05-14, i. k. 2020-10358

53. Asmenų konsultavimas ir informavimas bendruoju konsultacijų telefonu vykdomas rotacijos principu vadovaujantis Centro direktoriaus įsakymu patvirtintu konsultavimo grafiku. Darbuotojas prieš darbo pradžią privalo suvesti savo identifikacinius duomenis ir prisijungti prie skambučių centro. Baigęs darbą, darbuotojas atsijungia nuo skambučių centro.

54. Darbuotojas turi kalbėti su asmeniu ramiai ir mandagiai, nepriklausomai nuo to, koku tonu asmuo kreipiasi. Kai darbuotojas yra užgauliojamas, jam grasinama ar atliekami kiti, žeminantys darbuotojo orumą, veiksmai, jis turi teisę atsisakyti konsultuoti asmenį žodžiu ir pasiūlyti jam savo klausimą išdėstyti raštu.

55. Visi pokalbiai bendruoju konsultacijos telefonu yra įrašomi. Apie daromą teikiamų konsultacijų garso įrašą asmuo informuojamas prieš telefoninio pokalbio pradžią. Darbuotojas, skambinantis asmeniui bendruoju konsultacijos telefonu, prieš pokalbio pradžią privalo prisistatyti ir įspėti asmenį apie daromą garso įrašą, pvz.: „Laba diena, Jums skambiname iš Techninės pagalbos neįgaliesiems centro, siekiant užtikrinti paslaugos kokybę pokalbis bus įrašomas, ar sutinkate tęsti?“, asmeniui sutikus pokalbis tęsiamas, asmeniui nesutikus, pasiūloma jam atvykti į Centrą ar jo teritorinį padalinį, arba kreiptis raštu.

56. Centro ir jo teritorinių padalinių darbuotojai, pradėdami kvalifikuotai ir operatyviai spręsti asmens keliamus klausimus:

56.1. žino Centro tikslus ir uždavinius, funkcijas, taip pat kompetencijos ribas;

56.2. geba skirti klausimus, kurie išsprendžiami iš karto, nuo tų, kuriems išspręsti reikia laiko ir operatyviai organizuoti klausimo svarstymą ir sprendimą;

56.3. žino teisės aktus, reglamentuojančius asmenų aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis;

56.4. geba tikslingai naudotis informacine medžiaga skelbiama Centro internetiniame tinklapyje www.tpnc.lt ir techninės pagalbos priemonių informacinės sistemos duomenų baze;

56.5. žino neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame paslaugų sektoriuose rekomendacijas.

57. Darbuotojai turi laikytis šių taisyklių:

57.1. atsiliepti mandagiai, aiškiai ir neskubant pasisveikinti bei prisistatyti, pvz.: „Labas rytas/labas diena/labas vakaras, vardas, pavardė, kuo galiu Jums padėti?“;

57.2. identifikuoti asmenį, kurį konsultuoja ir/ar asmenį dėl kurio konsultuojama (techninės pagalbos priemonės gavėjas) duomenis patikslinti naudojamose informacinėse sistemose;

57.3. identifikuojant asmenį neprašyti perteklinių duomenų;

57.4. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti plačiau patikslinti prašymą;

57.5. identifikuoti konsultacijos esminį klausimą;

57.6. kalbėti taisyklingai ir rišliai, kalbėti trumpais sakiniais, ramiau, dalykišku tonu. Daromos pauzės, intonacijos keičiamos pagrįstai, pabrėžiant pagrindinius dalykus. Kalbėti tokiu garsu ir tempu, kad asmuo jį aiškiai girdėtų ir suprastų;

57.7. sugebėti spręsti konfliktines situacijas, kontroliuoti ir valdyti savo emocijas;

57.8. priimtą sprendimą užfiksuoti naudojamose informacinėse sistemose.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

58. Asmenys prašymus ar skundus gali pateikti elektroninio pašto adresu centras@tpnc.lt. Pagal savo kompetenciją informaciją elektroniniu paštu asmenims teikia visi Centro ar jo padalinio darbuotojai.

59. Centro ar jo padalinio darbuotojas rašydamas asmenims atsakymus į gautus paklausimus elektroniniu paštu turi naudoti dokumentų valdymo sistemoje specialiai konsultacijoms sukurtus ruošinius ir procesus. Jei dėl techninių kliūčių tai neįmanoma, atsakoma tarnybiniu elektroniniu paštu ir atsiradus galimybei atsakymas registruojamas ir susiejamas su paklausimu

60. Atsakymai į asmens paklausimus turi būti aiškūs, suprantami, pagarbūs ir atspindintys norą padėti asmeniui.

61. Darbuotojas, elektroniniu paštu gavęs kitam Centro darbuotojui skirtą paklausimą, turi nedelsdamas jį persiųsti adresatui ir informuoti asmenį.

62. Kai asmuo elektroniniu paštu pateikia skundą, darbuotojas skundą registruoja dokumentų valdymo sistemoje, tokiu būdu asmens skundas perduodamas Centro direktoriui ar jo paskirtam darbuotojui. Atsakingi Centro ar jo padalinio darbuotojai, užregistravę asmens skundą, privalo nustatyta tvarka informuoti asmenį. Prašymas, skundas pateiktas elektroniniu paštu nagrinėjamas atitinkantis Tvarkos aprašo 17.1, 17.2 papunkčius ir 18, 19 punktus.

63. Išvykdamas iš darbo vietos ilgesniam laikui nei 2 darbo dienos, Centro ar jo padalinio darbuotojas privalo nustatyti elektroninio pašto automatinį atsakymą, informuojantį asmenis apie nebuvimo darbe trukmę ir nurodyti tiesioginio vadovo elektroninio pašto adresą arba bendrą el. paštą centras@tpnc.lt. Centro ar jo padalinio darbuotojo ligos atveju, minėtą funkciją atlieka Centro darbuotojas atsakingas už informacinės technologijas, susirgusio darbuotojo vadovo prašymu.

IX SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

64. Centras kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal Centro veiklos planavimo dokumentuose nustatytus asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijus. Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui Centre ir jo teritoriniuose padaliniuose gerinti.

65. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Centrai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų:

65.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie asmenų aptarnavimo teritorinių padalinių darbo laiką;

65.2. ar asmenims patogus asmenų aptarnavimo teritorinių padalinių nustatytas asmenų priėmimo laikas;

65.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

65.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių darbuotojų;

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

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

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

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

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

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

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

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

X SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

67. Asmeniui ir (ar) asmens atstovui kreipiantis dėl Tvarkos apraše 5.1. ir 5.2. papunkčiuose nurodytos paslaugos, pildomos prašymų formos pateiktos Centro interneto svetainėje www.tpnc.lt, skyriuje gyventojams, prašymų formos. Taip pat interneto svetainėje yra patalpinti Centro teikiamų paslaugų aprašymai skiltyje gyventojai, paslaugos.

68. Prašymai suteikti informaciją nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų įstatymo nustatyta tvarka ir terminais.

69. Skundai, pranešimai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka ir terminais.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Techninės
pagalbos neįgaliesiems centre prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
tvarkos aprašo
1 priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)



**TECHNINĖS PAGALBOS NEĮGALIESIEMS CENTRAS
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS**

Biudžetinė įstaiga, Mindaugo g. 42A-1, LT-01311 Vilnius, tel. (8 5) 273 4796, tel./faks. (8 5) 233 5752,
el. p. centras@tpnc.lt, <http://www.tpnc.lt>. Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 190789945.

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Techninės
pagalbos neįgaliesiems centre prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
tvarkos aprašo
2 priedas

Prašymo / skundo formos pavyzdys

(pareiškėjo vardas pavardė)

_____ (gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr., el. pašto adresas)

Esant būtinybei ir siekiant gauti tikslią su prašomu ar skundžiamu atveju susijusią
informaciją, **neprieštarauju / prieštarauju**, kad prašymo ar skundo nagrinėjimo metu būtų atskleista
mano tapatybė
(nereikalingą išbraukti)

(pareiškėjo vardas, pavardė)

Techninės pagalbos neįgaliesiems centro
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktoriui

PRAŠYMAS / SKUNDAS

DĖL _____

20____m. _____d.

(sudarymo vieta)

(Asmens, kurį atstovaujate, vardas ir pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr.,
el. pašto adresas)

_____.
(trumpai išdėstyti prašymo turinį nurodant konkrečias aplinkybes, dėl kokio veiksmo atlikimo
kreipiamasi, nurodyti konkrečius klausimus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo aiškumo)

PRIDEDAMA:

Telefono garso įrašo nuoroda

Prašymą priėmęs darbuotojas

(vardas, pavardė, pareigos)

Pakeitimai:

1.

Techninės pagalbos neįgaliesiems centras prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas
Nr. [G1-51](#), 2020-05-13, paskelbta TAR 2020-05-14, i. k. 2020-10358

Dėl 2020 m. balandžio 2 d. įsakymo Nr. G1-28 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Techninės
pagalbos neįgaliesiems centre prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

