



**UKMERGĖS GLOBOS CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
UKMERGĖS GLOBOS CENTRE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2026 m. balandžio d. Nr. V-
Ukmergė

Vadovaudamasi Ukmergės globos centro nuostatais, patvirtintais Ukmergės rajono savivaldybės tarybos 2024 m. vasario 29 d. sprendimu Nr. 7-48 „Dėl Ukmergės globos centro nuostatų patvirtinimo“, 30.4.6. papunkčiu:

1. T v i r t i n u Prašymų, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ukmergės globos centre taisyklės (pridedama).

2. P a v e d u raštinės administratorei Justinai Žemaitytei supažindinti Globos centro darbuotojus su Prašymų, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ukmergės globos centre taisyklėmis per dokumentų valdymo sistemą „Kontora“.

3. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Ukmergės globos centro direktoriaus 2019 m. lapkričio 20 d. įsakymą Nr. V-298 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ukmergės globos centre taisyklių patvirtinimo“.

Direktorė

Rugilė Balnaitė

Justina Žemaitytė

PATVIRTINTA

Ukmergės globos centro direktoriaus

2026 m. balandžio d. įsakymu Nr. V-

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO UKMERGĖS GLOBOS CENTRE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ukmergės globos centre taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų, skundų (toliau – Asmens prašymas) ir pasiūlymų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Ukmergės globos centre (toliau – Globos centras).

2. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ vartojamas sąvokas.

3. Globos centro darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami Asmens prašymus ir pasiūlymus, privalo vadovautis pagarbos žmogui teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, principais. Teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

4. Asmens prašymą nagrinėjantis Globos centro darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas Globos centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo Asmens prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti Asmens prašymą, Globos centro darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, turi pranešti Globos centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Globos centro darbuotojo nusišalinimo nuo Asmens prašymo nagrinėjimo priima Globos centro direktorius.

5. Draudžiama atsisakyti nagrinėti Asmens prašymą dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Darbuotojo atostogų, komandiruočių ar laikinojo nedarbingumo atvejais Asmens prašymą nagrinėti turi būti pavedama kitiems darbuotojams.

II SKYRIUS ASMENS PRAŠYMO IR PASIŪLYMO PATEIKIMAS

6. Asmens prašymas ir pasiūlymas gali būti pateiktas:

6.1. per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą;

6.2. į specialią dėžutę, esančią Globos centro administracinio pastato I aukšto foje, adresu Vilniaus g. 87, Ukmergė;

6.3. atvykus į Globos centrą (Vilniaus g. 87, Ukmergė), įstaigos darbo laiku: pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 15.45 val. (pietų pertrauka nuo 12.00 iki 12.45 val., švenčių išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda).

7. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, neregistruojami, jeigu Globos centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius Asmens prašymus atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą Asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti Asmens prašymą raštu.

8. Teikdamas Asmens prašymą žodžiu asmuo ar jo įgaliotas atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą), nurodyti adresą ar kitus kontaktinius duomenis atsakymui pateikti.

9. Asmens prašymas žodžiu gali būti pateikiamas Asmens prašymą teikiančiajam ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Globos centro darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Globos 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 Globos centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti Asmens prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Globos centrą.

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

III SKYRIUS

RAŠTU PERDUOTO ASMENS PRAŠYMO PRIĖMIMAS IR PIRMINĖ ATITIKTIES PATIKRA

11. Už gautų Asmenų prašymų pirminę atitiktį šioms Taisyklėms yra atsakingas Globos centro raštinės administratorius.

12. Globos centro darbuotojai, gavę Asmens prašymą į savo asmeninę darbinę elektroninio pašto dėžutę arba tiesiogiai iš pareiškėjo, nedelsiant (ne vėliau kaip kitą darbo dieną) privalo jį persiųsti arba perduoti raštinės administratoriui atitikties patikrai ir užregistravimui.

13. Gavęs Asmens prašymą, raštinės administratorius per 1 darbo dieną sutikrina, ar dokumente yra visos privalomos dalys, nurodytos Taisyklių IV skyriuje.

14. Jei Asmens prašymas neatitinka bent vieno iš Taisyklių IV skyriuje nurodyto reikalavimo, raštinės administratorius tokio dokumento neregistruoja ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo dokumento gavimo informuoja pareiškėją (jei nurodyti jo kontaktai: el. paštas, telefono numeris) apie atsisakymą nagrinėti dokumentą, kol bus pašalinti nurodyti trūkumai. Pareiškėjui paaiškinama, kad Asmens prašymo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti tik nuo tinkamai įforminto dokumento užregistravimo dienos.

15. Jei Asmens prašymas pateikiamas elektroniniu paštu ir jis atitinka Taisyklių IV skyriuje nurodytus reikalavimus, raštinės administratorius tokį dokumentą užregistruoja (ne vėliau kaip kitą darbo dieną) ir elektroniniu paštu informuoja pareiškėją apie dokumento gavimą.

16. Jei Asmens prašymas gautas anonimiškai ir nėra galimybės informuoti pareiškėjo apie trūkumus, raštinės administratorius perduoda Asmens prašymą Globos centro direktoriui, vadovaujantis Taisyklių VIII skyriumi.

IV SKYRIUS

REIKALAVIMAI RAŠTU PERDUOTAM ASMENS PRAŠYMU

17. Asmens prašyme turi būti:

17.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti asmens autentiškumą;

17.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

17.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

18. Asmens prašymas raštu turi būti:

18.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Taisyklių 17.1, 17.3, 18.2, 18.3 ir 18.5 papunkčių nuostatos.

18.2. parašytas įskaitomai;

18.3. konkretus ir suprantamas;

18.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

18.5. pasirašytas asmens prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant asmens prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto asmens prašymo skaitmeninė kopija arba asmens prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia asmens prašymą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti asmens prašymo autentiškumą.

19. Nevalstybine kalba raštu pateikti Asmenų prašymai Globos centre gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Globos centrą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

20. Asmens atstovo, besikreipiančio į Globos centrą atstovaujamo asmens vardu, asmens prašymas turi atitikti šio Taisyklių 17–18 punktuose nurodytus reikalavimus. Kartu su asmens prašymu atstovas pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Užsienyje išduotas atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi būti legalizuotas arba patvirtintas pažyma (*Apostille*) teisės aktų nustatyta tvarka.

21. Asmenų prašymai, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną (nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar Globos centro interesų), gali būti nagrinėjami supaprastinta tvarka ir Globos centre neregistruojami, jei Globos centro direktorius nenustato kitaip.

22. Pareiškėjas teikiantis Globos centrui asmens prašymą elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Globos centro elektroninio pašto adresu info@ugcentras.lt, nurodytu Globos centro interneto svetainėje <https://ugcentras.lt>.

V SKYRIUS

ASMENS PRAŠYMO PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO BENDRIEJI REIKALAVIMAI

23. Asmens prašymai pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“, vadovaujantis Taisyklių nuostatomis.

24. Priėmus asmens prašymą, pareiškėjo pageidavimu įteikiama, o jeigu asmens prašymas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, pareiškėjo pageidavimu per 3 darbo dienas nuo asmens prašymo gavimo Globos centre dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

25. Asmens prašymai išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Globos centre dienos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu.

26. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo asmens prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Globos centre dienos, Globos centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę šį terminą pratęsti dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą

Asmens prašymo nagrinėjimo terminą, Globos centras per 2 darbo dienas nuo Globos centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo Asmens prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

27. Jeigu Asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti pareiškėjas ir Globos centras tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo Asmens prašymo užregistravimo dienos jis kreipiasi į pareiškėją raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad Asmens prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta Asmens prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Globos centro nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, Asmens prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Globos centro nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami pareiškėjui ir nurodoma gražinimo priežastis. Globos centras pasilieka Asmens prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

28. Asmens prašymo adresuoto vienai įstaigai, kai Asmens prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių įstaigų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Asmens prašymą, gavęs Globos centras, kuris, nustatęs, kad Asmens prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų įstaigų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo Asmens prašymo gavimo Globos centre dienos persiunčia jo kopiją kitoms įstaigoms, su kurių kompetencija susijęs Asmens prašymo nagrinėjimas. Globos centras, gavęs iš kitų įstaigų, su kurių kompetencija susijęs Asmens prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia pareiškėjui apibendrintą atsakymą, pridėdamas gautų įstaigų raštų kopijas.

29. Asmens prašymą kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai Asmens prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Globos centras nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdamas atsakymo kopijas kitoms tą patį Asmens prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

30. Jeigu Asmens prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Globos centras per 5 darbo dienas nuo šio dokumento užregistravimo persiunčia tokio Asmens prašymo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Tais atvejais, kai tolesniam Asmens prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, dokumento nagrinėjimas Globos 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 Asmens prašymo nagrinėjimo sustabdymą Globos centras ne vėliau kaip per 2 darbo dienas raštu praneša pareiškėjui ar jo atstovui.

31. Gauti pasiūlymai, nesusiję su konkrečiais pažeidimais, registruojami ir perduodami Globos centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui įvertinti, tačiau oficialūs atsakymai pareiškėjams į juos nesiunčiami, išskyrus atvejus, kai Globos centro direktoriaus sprendimu pasirenkama padėkoti už vertingą idėją ar patikslinti siūlymo detales.

32. Asmens prašymas Globos centro direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu:

32.1. nėra galimybės pareiškėją identifikuoti arba patikrinti Asmens prašymo autentiškumą;

32.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Globos centras negali tokio dokumento išnagrinėti;

32.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs Globos centras, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

32.4. paaiškėja, kad Asmens prašymą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

32.5. nuo Asmens prašyme nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki Asmens prašymo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip vienas mėnuo;

32.6. Asmens prašymas Globos centrui pateiktas ne pagal kompetenciją.

33. Jei užregistravus Asmens prašymą nustatoma, kad jis atitinka Taisyklių 32.1–32.6 papunkčiuose nurodytus požymius, ir Globos centro direktorius priima sprendimą jo nenagrinėti, apie tai pareiškėjas informuojamas nedelsiant.

VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU

34. Darbuotojo, aptarnaujančio asmenis žodžiu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

34.1. paaiškinti ar Globos centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

34.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Globos centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;

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

35. Aptarnaudamas asmenį žodžiu darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

35.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti įstaigos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;

35.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo esmę;

35.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

35.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

35.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsiveikinti.

VII SKYRIUS ASMENS PRAŠYMO NAGRINĖJIMAS SUDARANT KOMISIJĄ

36. Asmenų prašymams, kurių nagrinėjimui reikalingos specialios žinios, ekspertinis vertinimas arba kolegialus sprendimas, nagrinėti Globos centro direktoriaus įsakymu gali būti sudaroma Asmens prašymo nagrinėjimo komisija (toliau – Komisija).

37. Sprendimą dėl Komisijos sudarymo ir tikslingumo priima Globos centro direktorius, įvertinęs Asmens prašymo pobūdį ir apimtį.

38. Komisijos sudėtis ir darbo organizavimas:

38.1. Komisija sudaroma iš ne mažiau kaip 3 (trijų) narių, iš kurių vienas skiriamas Komisijos pirmininku. Į Komisijos sudėtį įtraukiami Globos centro darbuotojai, o prireikus – išorės ekspertai ar specialistai, turintys reikiamą kvalifikaciją Asmens prašymo objektui įvertinti;

38.2. Komisijos sudėtis ir jos pirmininkas tvirtinami Globos centro direktoriaus įsakymu. Pirmininkas organizuoja Komisijos darbą ir jam vadovauja;

38.3. pagrindinė Komisijos darbo forma yra posėdžiai. Posėdžiai gali vykti tiesioginiu arba nuotoliniu būdu. Posėdžius protokoluoja vienas iš Komisijos narių, parinktas Komisijos pirmininko. Komisijos sprendimai priimami paprasta balsų dauguma, o balsams pasiskirsčius po lygiai, lemiamą balsą turi Komisijos pirmininkas.

39. Siekdama objektyviai ir visapusiškai išnagrinėti Asmens prašymą Komisija turi teisę:

39.1. vykdyti dokumentų analizę: susipažinti su Globos centro turima informacija, dokumentais, susijusiais su Asmens prašymo objektu;

39.2. rinkti paaiškinimus: gauti žodinius ar rašytinius Globos centro darbuotojų, kurių veiksmai skundžiami arba kurie turi informacijos apie įvykį, paaiškinimus bei liudijimus;

39.3. atlikti apžiūrą: apžiūrėti vietas, įrangą ar kitus objektus, jei tai būtina Asmens prašymo aplinkybėms nustatyti;

39.4. kreiptis dėl papildomos informacijos: prašyti pareiškėjo pateikti papildomus įrodymus ar paaiškinimus, jei pirminiame Asmens prašyme jų nepakanka išvadoms padaryti.

40. Išnagrinėjusi Asmens prašymą Komisija parengia motyvuotą išvadą (aktą ar protokolą), kurioje konstatuojamos nustatytos aplinkybės ir teikiamos rekomendacijos Globos centro direktoriui dėl galutinio sprendimo priėmimo.

41. Komisijos išvada turi būti parengta likus ne mažiau kaip 2 (dviem) darbo dienom iki bendrojo Asmens prašymo nagrinėjimo termino pabaigos, nurodytos Taisyklių V skyriuje.

42. Visi su Komisijos darbu susiję dokumentai saugomi raštinėje.

VIII SKYRIUS

ANONIMINIO ASMENS PRAŠYMO NAGRINĖJIMAS

43. Asmenų prašymai pateikti nenurodant pareiškėjo vardo, pavardės, kontaktinių duomenų Globos centre paprastai nenagrinėjami.

44. Išimtiniais atvejais, Globos centro direktoriaus sprendimu, anoniminis Asmens prašymas gali būti nagrinėjamas, atsižvelgiant į dokumente pateiktos informacijos svarbą (pvz., galimas pavojus vaiko saugumui, sveikatai ar darbuotojų piktnaudžiavimas tarnyba).

45. Išimtinio atveju, išnagrinėjus anoniminį Asmens prašymą:

45.1. atsakymas pareiškėjui neteikiamas dėl kontaktinių duomenų nebuvimo;

45.2. nagrinėjimą atlikęs darbuotojas (arba Komisija) surašo tarnybinę pažymą, kurioje fiksuojamos patikrinimo aplinkybės, nustatyti faktai ir (jei reikia) pasiūlymai dėl veiklos tobulinimo;

45.3. tarnybinę pažymą teikiama Globos centro direktoriui, kuris priima sprendimą dėl tolimesnių veiksmų: nustatytų trūkumų šalinimo, procesų tobulinimo arba, esant pagrindui, drausminės atsakomybės taikymo (jei nustatyti konkretūs darbuotojų pažeidimai);

45.4. tarnybinę pažymą kartu su anoniminiu Asmens prašymu saugoma raštinėje.

IX SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR PASIŪLYMŲ DĖŽUTĖ

46. Globos centro patalpose įrengta Asmenų prašymų ir pasiūlymų dėžutė (toliau – Dėžutė) yra skirta asmenims (paslaugų gavėjams, jų artimiesiems, darbuotojams) pateikti Asmens prašymus ir pasiūlymus.

47. Dėžutės turinio tikrinimas vykdomas periodiškai, kiekvieną dieną. Už Dėžutės turinio patikrą atsakingas raštinės administratorius.

48. Visi Dėžutėje rasti dokumentai užregistruojami bendra tvarka:

48.1. jei nurodyti pareiškėjo kontaktai – dokumentas nagrinėjamas, Taisyklių III, V skyriuose nurodyta tvarka;

48.2. jei dokumentai anonimiški – dokumentas nagrinėjamas, Taisyklių VIII skyriaus nurodyta tvarka.

X SKYRIUS

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

49. Į Asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas Asmens prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas Asmens prašyme.

50. Atsakymas į Asmens prašymą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Globos centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir

nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 21 punkte nustatytu atveju Globos centre neregistruotus prašymus.

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

52. Atsakymai į Asmenų prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

52.1. 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;

52.2. į prašymą pateikti Globos 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;

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

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

53. Pastebėjus ar gavus 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 jos ištaisomos ir asmeniui pateikiamas ištaisytas atsakymas arba pranešama jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

54. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Globos centro siunčiamame pranešime apie Asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimą, adresą, taip pat terminą, per kurį gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant Asmens prašymą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

XI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

55. Siekiant tobulinti socialinių paslaugų kokybę, gauti Asmenų prašymai ir pasiūlymai gali būti pristatomi bei aptariami darbuotojų pasitarimuose ar susirinkimuose, užtikrinant asmens duomenų konfidencialumą.

56. Taisyklių reikalavimai yra privalomi visiems Globos centro darbuotojams.

57. Su šiomis Taisyklėmis supažindinami visi Globos centro darbuotojai per dokumentų valdymo sistemą „Kontora“.

58. Visi su Asmens prašymo ar pasiūlymo nagrinėjimu susiję asmens duomenys tvarkomi laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) ir kitų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

59. Taisyklės gali būti papildomos ir keičiamos Globos centro direktoriaus įsakymu.

60. Taisyklės viešinamos Globos centro internetiniame tinklapyje <https://ugcentras.lt>

Prašymų, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo
ir asmenų aptarnavimo Ukmergės globos
centre taisyklių priedas

(Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

UKMERGĖS GLOBOS CENTRAS

Budžetinė įstaiga, Vilniaus g. 87, LT-20170 Ukmergė, tel. +370 663 13637, el. p. info@ugcentras.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 190990058

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Ukmergės globos centras
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl Prašymų, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ukmergės globos centre taisyklių patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-04-15 Nr. V-207
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Rugilė Balnaitė Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-04-15 13:27
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-04-15 13:27
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA-2
Sertifikato galiojimo laikas	2026-03-10 12:42 - 2028-03-09 12:42
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Justina Žemaitytė Raštinės administratorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-04-15 14:25
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA-2
Sertifikato galiojimo laikas	2025-07-14 13:59 - 2027-07-14 13:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	2
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Prašymų, skundų, pasiūlymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo globos centre taisyklės.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Taisyklių priedas.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20260413.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2026-04-16)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2026-04-16 nuorašą suformavo Gintaras Šurna
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-04-16 Dokumentų valdymo sistema „Kontora“