

## SKUNDŲ / PRAŠYMŲ / ATSLIEPIMŲ PATEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

Prašymai, atsiliepimai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu, raštu, elektroniniu paštu [info@matulaiciospc.org](mailto:info@matulaiciospc.org)

Prašome atkreipti dėmesį į tai, kad mes negalime priimti ir nagrinėti prašymų ir skundų, kurie yra:

- Pateikti ne lietuvių kalba;
- Pateikti pakartotinai (kai atsakymas į panašų prašymą ir skundą jau buvo pateiktas) ir nėra pateikta naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą;
- Neaiškūs (pvz. netvarkingi, neįskaitomi, nenurodyti prašymai ir t. t.);
- Kurių turinys yra šmeižikiškas, įžeidus ar neatitinkantis moralės normų, ir tokie, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta bei diskriminacija;
- Nesusiję su VšĮ Pal. J. Matulaičio šeimos pagalbos centro veiksmis.

### Kaip pateikti skundą, atsiliepimą?

Prašymą, atsiliepimą, skundą galite pateikti:

- **Žodžiu:** telefonu 8 52461772 arba užėję pas mus adresu J. Matulaičio a. 3, Vilnius, LT-05111, Vilnius. Atkreipiame dėmesį, kad jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ir skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną (pvz. klausimas labai sudėtingas ir reikalauja išsamaus paaiškinimo, arba tuo metu nėra darbuotojo susijusio su aptariamu klausimu ir kt.), asmuo turi išdėstyti skundą ar prašymą, atsiliepimą raštu.
- **Elektroniniu būdu:** parašykite mums el. paštu [info@matulaiciospc.org](mailto:info@matulaiciospc.org), kur galite pridėti papildomus dokumentus, susijusius su skundu.
- **Raštu** parašytą atsiliepimą/prašymą/skundą galite atiduoti darbuotojui, išsiųsti paštu adresu J. Matulaičio a.3, Vilnius arba įmesti į J. Matulaičio a. 3, Vilnius, trečiame aukšte prie administratorės padėtą dėžutę "Atsiliepimai, skundai, prašymai". Dėžutė peržiūrima vieną kartą per savaitę, pirmadieniais.

Gavę Jūsų prašymą ir skundą, mes galime paprašyti pateikti papildomus dokumentus ar informaciją, arba paaiškinti situaciją, kuria Jūs esate nepatenkinti. Todėl, norėdami gauti mūsų atsakymą, prašome patikrinti, ar prašyme ir skunde yra nurodyti teisingi Jūsų kontaktiniai duomenys (telefono numeris, el. paštas ar pašto adresas).

### Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas

Mes pateiksime atsakymą kuo skubiau, bet ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo Jūsų skundo ar prašymo gavimo dienos. Išimtiniais atvejais terminas gali būti pratęstas (pvz., jei laukiame iš Jūsų paprašytos papildomos informacijos ar dokumentų, yra kitų aplinkybių, kurių mes nekontroliuojame).

Į prašymus ir skundus, kurie yra pateikti žodžiu ir į kuriuos galima atsakyti, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Pal. J. Matulaičio šeimos pagalbos centro interesų, atsakome tą pačią darbo dieną.

Asmuo, nesutinkantis su sprendimu dėl jo prašymo ir skundo išnagrinėjimo, jį gali apskųsti teisės aktų nustatyta tvarka.