MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO
DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS
DĖL MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO

2026 m. vasario d. Nr.
Marijampolė

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymu, viešojo administravimo įstatymu ir Marijampolės socialinės pagalbos centro nuostatų, įregistruotų Juridinių asmenų registre 2024 m. gegužės 6 d., 18.5 ir 18.7 punktais:

1. T v i r t i n u Marijampolės socialinės pagalbos centro prašymų, pasiūlymų ir skundų tvarkos aprašą (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u padalinių/skyrių vedėjus ir administratorę su Marijampolės socialinės pagalbos centro tvarumo principų įgyvendinimo vidaus tvarkos aprašu supažindinti savo pavaldžius darbuotojus per dokumentų valdymo sistemą.

3. L a i k a u Marijampolės socialinės pagalbos centro 2019-03-26 įsakymą Nr. V-12 „Dėl globos centro prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ netekusiu galios.

Direktorė Vilma Ratkevičienė

PATVIRTINTA
Marijampolės socialinės
pagalbos centro direktoriaus
2026-02- įsak. Nr. V-

MARIJAMPOLĖS SOCIALINĖS PAGALBOS CENTRO PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Marijampolės socialinės pagalbos centro (toliau - Centras) prašymų, pasiūlymų ir skundų tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Centro paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų pateikimą, priėmimą bei nagrinėjimą.

2. Centro darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus, pasiūlymus bei skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo, lygybės, konfidencialumo ir kitais principais.

3. Centro administratorius atsakingas už prašymų, pasiūlymų ir skundų registravimą ir perdavimą vykdymui.

II SKYRIUS
PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Prašymus, pasiūlymus, skundus, padėkas galima pateikti:

4.1. Tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą: Kriaučiūno g. 2, 303 kab.

4.2. El. paštu: centras@mspc.lt.

4.3. Paslaugų gavėjai gali perduoti prašymą, skundą, pasiūlymą per paslaugas teikiantį darbuotoją, kuris šį perduoda užregistruoti administratoriui.

4.4. Padalinio/skyriaus vedėjui.

5. Prašymas, pasiūlymas ir skundas pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Centro administratoriui.

6. Prašymai ir skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų yra neregistruojami, jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

7. Jeigu prašymą ir skundą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau - teisės pažeidimai) požymių, Centro administratorius arba darbuotojas kuriam teikiamas skundas ar prašymas, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Centro direktoriaus sprendimu apie prašymą ir skundą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

8. Asmenų prašymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam Centro darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo 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 kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Centrą, savo iniciatyva.

9. Prašymai bei skundai pateikti raštu turi būti:

9.1. parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą;

9.2. parašyti įskaitomai;

9.3. asmens pasirašyti;

9.4. nurodyta surašymo data ir vieta.

10. Prašyme ir 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. Į anoniminius prašymus ir skundus neatsakoma.

11. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens 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.

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

13. Jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Aprašo 13 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 mutatis mutandis taikoma Aprašo 7 punkte nustatyta tvarka.

14. Jeigu Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, Centro darbuotojas, jam Centro suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Centro elektroninio pašto adresu, išskyrus Aprašo atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

15. Asmuo, pateikęs prašymą ir/ar skundą, bet kuriuo metu turi teisę atšaukti skundą. Skundas atšaukiamas raštu.

16. Asmenys, gaunantys paslaugas namuose ir turintys judėjimo sunkumų, gali pateikti anoniminius skundus telefonu, internetu, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, artimųjų ar darbuotojų pagalba (perduodant voke užklijuotą raštą).

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

17. Rašytiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai yra registruojami jų gavimo dieną dokumentų valdymo sistemoje.

18. Anoniminiai prašymai, pasiūlymai ir skundai, įvertinus skunde pateiktos informacijos adekvatumą, registruojami ta pačia tvarka, kaip ir gauti raštu.

19. Užregistruoti prašymai, pasiūlymai ir skundai perduodami Centro direktoriui, kuris, susipažinęs su rašto turiniu, rašo rezoliuciją atitinkamam darbuotojui išnagrinėti arba įsakymu paskiria skundo, prašymo, pasiūlymo komisiją išnagrinėti skundą, pasiūlymą arba skundą,

nurodydamas įvykdymo terminą.

20. 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 institucijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama priimto dokumento kopija su gavimo Centre data bei registracijos numeriu.

21. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnyje nustatytų terminų.

22. 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 institucijoje dienos, Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Pratęsus šiame punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, institucija per 2 darbo dienas nuo Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

23. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą pateikęs asmuo, ir Centras tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją ir/ar dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija. Kai per 5 darbo dienas, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

24. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl būtinos papildomos informacijos negavimo, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

25. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Aprašo 10.1 papunktyje, 12 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos grąžinamas asmeniui, valstybine kalba nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis.

26. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, kurį Centras jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo Centre praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

27. Prašymų, pasiūlymų, skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo funkcijas atlieka Centro administratorius arba kitas Centro direktoriaus paskirtas darbuotojas, kuris:

27.1. priima asmenų prašymus;

27.2. ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį tikrina prašymų, pasiūlymų, skundų, padėkų ir kt. raštų elektroninę dėžutę;

27.3. nustato, kokia prašymų, pasiūlymų, skundų, padėkų ir kt. raštų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Centras gali gauti iš savo skyrių/padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Centras negali gauti pats arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo

pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia, išskyrus atvejus, kai prašymai yra anoniminiai ir jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

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

28. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas centro direktoriaus.

29. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

30. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

30.1. į prašymą išduoti dokumento kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

30.2. 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;

30.3. į kitus prašymus, kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi – atsakoma laisva forma.

31. Centras pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

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

33. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, priimti sprendimą priežastys, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

34. Asmenims, gaunantiems paslaugas namuose ir turintiems judėjimo sunkumų, kurie pateikia anoniminius skundus, atsakoma jeigu skunde nurodyti kontaktai.

V SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

35. Centro darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu, elektroniniais ryšiais, uždavinys - suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Atsakingas darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

35.1. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą, asmeniui rūpimu klausimu;

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

35.3. 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.

36. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Centro darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Centro darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

37. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, Centro darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

37.1. prisistatyti asmeniui, nurodant Centro pavadinimą ir savo vardą bei pavardę;

37.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

37.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

37.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

38. Siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją apie Centro teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl Centro veiklos tobulinimo, asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai priimami šiais būdais:

38.1. raštu, užpildant atsiliepimų formą (priedas 1);

38.2. parašant elektroninį ar paprastą laišką;

38.3. užpildant Centro organizuotą anketinę apklausą.

39. Centre yra įrengta prašymų, pasiūlymų, skundų ir kitų raštų dėžutė, kad asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo atsiliepimus, pageidavimus ir siūlymus. Dėžutės turinio peržiūrėjimą vykdo Centro administratorius.

40. Atsiliepimų formos, gautos raštu arba internetu, yra registruojamos ir tvarkomos bei atsakymai į jas rengiami vadovaujantis šios Aprašo reikalavimais.

41. Administratorius kasmet, atsižvelgiant į praėjusius kalendorinius metus, atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminės apklausos rezultatus arba pasirinktus objektyvius vertinimo kriterijus, pavyzdžiui:

41.1. ar asmenys buvo atidžiai išklausyti juos aptarnavusių darbuotojų;

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

41.3. ar tinkamai buvo suteiktos paslaugos;

41.4. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą.

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

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

42. Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui Centre gerinti.

VII SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

43. Aprašo laikymasis yra privalomas visiems Centro įstaigos darbuotojams.

44. Aprašas peržiūrimas ir esant poreikiui atnaujinamas pasikeitus teisės aktų reikalavimams.

Marijampolės socialinės pagalbos centro
Prašymų, pasiūlymų skundų aprašo
1 priedas

Marijampolės socialinės pagalbos centrui (toliau – Centras) sva veiklą užtikrinti, kad asmenys būtų aptarnaujami kokybiškai, o teikiamos paslaugos atitiktų jų lūkesčius. aptarnavimo ir paslaugų kokybę, kviečiame Jus pateikti savo atsiliepimus bei pasiūlymus

Papildomai informuojame, kad ši anketa yra anoniminė.

Dėkojame Jums už skirtą laiką ir išsakytą nuomonę.

1. Kaip vertinate Centro darbuotojų pasiekiamumą?
   - o labai gerai (darbuotojai lengvai pasiekiami, pavyksta greitai susisiekti);
   - o gerai (dažniausiai pavyksta susisiekti, kartais tenka palaukti);
   - o nei gerai, nei blogai;
   - o prastai (susisiekti sudėtinga, tenka ilgai laukti);
   - o labai prastai (susisiekti nepavyksta).

2. Kokiu būdu kreipėtės į Centro darbuotoją?
   - o Telefonu
   - o El. Paštu
   - o Buvau atvykusi (ęs)
   - o Laišku

3. Priežastis, dėl kurios kreipėtės į Centro darbuotoją?
   - o dėl paslaugų teikimo eigos ar pasikeitimų;
   - o dėl dokumentų tvarkymo ar pateikimo;
   - o dėl paslaugų (paslaugos gavimo, mokesčio už paslaugas, techninių priemonių išdavimo);
   - o konsultacijos ar informacijos klausimais;
   - o kita _____
     (įrašykite)

4. Kaip vertinate Jus aptarnavusio darbuotojo bendravimo kultūrą
   - o Labai gerai
   - o Gerai
   - o Patenkinamai
   - o Neturiu nuomonės
   - o Nepatenkinamai

5. Ar gavote aiškius ir tikslinius atsakymus į savo klausimus, prašymus ar skundus
   - o Taip
   - o Iš dalies
   - o Neturiu nuomonės
   - o Ne

6. Kaip greitai sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą?

- o Tą pačią dieną
- o Iki 5 darbo dienų
- o Ilgiau kaip 10 darbo dienų
- o Ilgiau kaip 20 darbo dienų
- o Nepamenu

7. Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi spręsdamas prašymus ar skundus?

- o Taip – gavau aiškią, išsamią informaciją apie sprendimus ir tolimesnius veiksmus
- o Iš dalies – gavau tik dalį informacijos arba ne visada žinojau, kas buvo atlikta
- o Ne – neturėjau informacijos apie atliktus veiksmus
- o Kita _____

(įrašyti)

8. Ar Centro viešai pateikiama informacija Jums aiški, lengvai suprantama?

- o Informacija pateikiama aiškiai, suprantamai ir pilnai, lengvai ją suprantu
- o Informacija dažniausiai suprantama, tačiau kartais reikia papildomų paaiškinimų iš darbuotojų
- o Suprantu tik dalį pateiktos informacijos
- o Informacija pateikiama neaiškiai ir sunkiai suprantama
- o Kita _____

(įrašyti)

9. Kuris būdas gauti informaciją iš Centro Jums būtų priimtiniausias/aiškiausias?

- o Raštu (dokumentai, pranešimai, laiškai)
- o Elektroniniu paštu arba per Centro elektronines sistemas
- o Tiesiogiai, telefonu arba konsultacijos metu su darbuotoju
- o Viešai skelbta informacija (Centro interneto svetainėje, „facebook

10. Kuris būdas gauti informaciją iš Centro Jums būtų priimtiniausias/aiškiausias?

- o Centro internetinėje svetainėje
- o Centro „Facebook“ paskyroje
- o Miesto laikraštyje
- o Centro skelbimų lentoje ar informaciniuose stenduose
- o Elektroniniu paštu
- o Tiesiogiai konsultacijos metu su darbuotoju
- o Kita _____

(įrašykite)

11. Jei turite savo pastebėjimų apie Centro veiklą, idėjų, patarimų, juos surašykite žemiau:

_____

_____

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Asta Klimienė
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl Marijampolės socialinės pagalbos centro prašymų, pasiūlymų ir skundų tvarkos aprašo tvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-02-11 Nr. V-14 (1.8 E)
Adresatas	-
Pasirašymo, tvirtinimo, vizavimo paskirties parašą (-us) sukūrusio (-ių) asmens (-ų) pareigos, vardas (-ai), pavardė (-ės), data	Pasirašymas: Marijampolės socialinės pagalbos centras- Direktorius Vilma Ratkevičienė 2026-02-11
Pagrindinio dokumento priedų ir pridedamų dokumentų failų skaičius	0
Papildomi metaduomenys	Dokumentas suformuotas DVS „Deka Office“.