

# SKUNDŲ/PRAŠYMŲ/ ATSLIEPIMŲ PATEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

## Prašymai, atsiliepimai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu, raštu, elektroniniu paštu :

- 1. Žodžiu:** telefonu +37060796766 arba atėję į mūsų padalinius adresu Vydūno g. 17, Vilnius, Žirmūnų g. 70, Vilnius, sausio 13- tosios g. 2- 116, Vilnius. Atkreipiame dėmesį, kad jeigu į žodžiu pateiktą skundą ar prašymą negalime atsakyti tą pačią dieną, tai asmuo turi skundą ar prašymą išdėstyti raštu.
- 2. Elektroniniu būdu :** parašant el. paštu [ismintiesakademija@gmail.com](mailto:ismintiesakademija@gmail.com)
- 3. Raštu** parašytą atsiliepimą/prašymą/skundą galite atiduoti darbuotojui, išsiųsti paštu adresu Žirmūnų g. 70, LT 09124, Vilnius arba įmesti į dėžutę esančią Žirmūnų g. 70, Vilnius, pirmame aukšte.

Gavę jūsų prašymą, skundą, galime paprašyti jūsų pateikti papildomus dokumentus ar informaciją, kuri paaiškina situaciją. Norėdami gauti mūsų atsakymą, prašome pateikti teisingus kontaktinius duomenis. ( tel., paštą, adresą)

## Nepriimami ir nenagrinėjami prašymai ir skundai, kurie yra:

1. Pateikti ne valstybine (lietuvių) kalba;
2. Pateikti pakartotinai ( kai atsakymas į panašų prašymą ir skundą jau buvo pateiktas) ir nėra pateikta
3. Neaiškūs ( pvz. netvarkingi, neįskaitomi, nenurodyti prašymai ir t.t.);
4. Kurių turinys yra įžeidus ar neatitinkantis moralės normą ir tokie, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta ar diskriminacija.
5. Nesusiję su VŠĮ „Vaikų ateitis“, vaikų dienos centrų darbu.

## Prašymų ir skundų nagrinėjamo laikas:

1. Atsakymas pateikiama kuo skubiau, bet ne vėliau nei per 20 darbo dienų nuo skundo ar prašymo gavimo dienos. Atskirais atvejais terminas gali būti pratęstas, jei laukiame prašytos papildomos informacijos ar dokumentų, ar yra kitų aplinkybių, kurių nekontroliuojame.
2. Į prašymus ir skundus, kurie yra pateikti žodžiu ir į kuriuos galima atsakyti, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar VŠĮ „Vaikų ateitis“ interesų, atsakome tą pačią dieną.

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