



Patvirtinta  
VŠĮ Socialinis taksi direktorės  
2026 m. vasario 17 d. įsakymu

## **VŠĮ SOCIALINIS TAKSI**

### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ TVARKOS APRAŠAS**

#### **I SKYRIUS**

##### **BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. VŠĮ „Socialinis taksi“ (toliau - Įstaiga) skundų ir prašymų tvarkos aprašas (toliau – Aprašas), nagrinėja prašymų ir skundų teikimo, priėmimo ir nagrinėjimo tvarką įstaigoje.
2. Aprašas parengtas remiantis įstaigos vidaus tvarka.

#### **II SKYRIUS**

##### **SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ PATEIKIMAS**

3. Prašymai ir skundai gali būti teikiami raštu arba žodžiu.
4. Prašymus ir skundus raštu galima teikti:
  - 4.1. atvykus į įstaigos administracijos buveinę (NVO Avilys, Gedimino pr. 1, Vilnius), susitikimą suderinus iš anksto;
  - 4.2. bendruoju el. paštu [administracija@zmogui.lt](mailto:administracija@zmogui.lt);
  - 4.3. atsiuntus paštu įstaigos administracijai, adresu Gedimino pr. 1, Vilnius.
5. Prašymus ir skundus žodžiu galima teikti:
  - 5.1. bendruoju telefonu 066756781;
  - 5.2. atvykus į įstaigos administracijos buveinę (NVO Avilys, Gedimino pr. 1, Vilnius), susitikimą suderinus iš anksto;
6. Rašytiniai prašymai ir skundai turi būti teikiami:

- 6.1. valstybine kalba, kitu atveju prašymą ar skundą teikiantis asmuo ar jo atstovas privalo pasirūpinti vertėju ar kitu asmeniu, kuris galėtų prašymą ar skundą išversti į valstybinę kalbą;
  - 6.2. aiškiai įskaitomi ir suprantami;
  - 6.3. pateikti laikantis etikos normų, neįžeidžiant kitų asmenų ir nepažeidžiant jų teisių;
  - 6.4. pasirašyti asmens, teikiančio prašymą ar skundą arba jo atstovo.
7. Rašytiniame prašyme ar skunde privalo būti nurodyti šie duomenys:
- 7.1. fizinio asmens, teikiančio prašymą ar skundą vardas ir pavardė;
  - 7.2. juridinio asmens, teikiančio prašymą ar skundą duomenys, nurodyti Civilinio kodekso, 2.44 punkto 1 dalyje;
  - 7.3. kontaktinė informacija, kontaktui su asmeniu, teikiančiu prašymą ar skundą, palaikyti (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, registruoto pašto adresas ar kitos, komunikacijos priemonės);
  - 7.4. jeigu prašymą ar skundą teikia kito asmens atstovas, papildomai turi būti pateikiamas pasirašytas asmens sutikimas dėl jo atstovavimo.
8. Skundas, kuriame yra prašoma atlyginti asmens žalą ar patirtus nuostolius, suteikti paslaugas nemokamai ar nurodomi kokie kiti prašymai, dėl kurių įstaiga gali patirti nuostolių, gali būti teikiami tik raštu, su konkrečiais žalos ar nuostolių įrodymais.

### **III SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

9. Įstaiga, gavusi prašymą ar skundą raštu, atitinkantį 6 ir 7 punktus, per 3 darbo dienas privalo informuoti asmenį, apie prašymo ar skundo gavimą ir nurodyti terminą, per kurį prašymas ar skundas bus išnagrinėti.
10. Įstaiga registruoja visus, 6 ir 7 punktus atitinkančius, gaunamus prašymus ir skundus.
11. Įstaiga, nagrinėdama skundą, siekia išsiaiškinti situaciją, dėl kurios teikiamas skundas, aplinkybes. Esant poreikiui, organizuojamas įstaigos darbuotojų ir asmens, pateikusio prašymo susitikimas, kurio metu siekiama išsiaiškinti skundo aplinkybes ir priimti bendrą sprendimą.
12. Įstaiga turi teisę nepriimti ir nenagrinėti prašymų ar skundų, kurie:
  - 12.1. neatitinka aprašo 6 ir 7 punktų;

- 12.2. yra nepagrįsti;
- 12.3. yra teikiami ne pirmą kartą to paties asmens ir anksčiau į prašymą ar skundą įstaiga jau teikė atsakymą, o aplinkybės nepasikeitė;
- 12.4. pažeidžia įstaigos paslaugų teikimo ir apmokėjimo tvarką.

## **IV SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ RENGIMAS**

- 13. Įstaiga atsakymą į prašymą ar skundą pateikia:
  - 13.1. valstybine kalba;
  - 13.2. tokiu pačiu būdu, kaip buvo pateiktas prašymas ar skundas, išskyrus atvejus, kai asmuo, pateikęs prašymą ar skundą pageidauja, kad atsakymas būtų pateiktas kitu būdu.
  - 13.3. ne vėliau nei per 10 darbo dienų;
  - 13.4. pasirašytą įstaigos vadovo arba įgalioto asmens.
- 14. Atsakymas į prašymą ar skundą turi būti aiškus ir argumentuotas, atsižvelgiant į visas prašymo ar skundo aplinkybes.

## **V SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 15. Visi įstaigos darbuotojai, priimančios, nagrinėjantys ir dalyvaujantys prašymo ar skundo nagrinėjimo procese, privalo užtikrinti asmens duomenų apsaugą ir laikytis konfidencialumo.
- 16. Aprašo punktai gali būti keičiami arba pildomi atskiru įstaigos direktoriaus įsakymu.