

Aktuali redakcija

PATVIRTINTA

Neįgalumo ir darbingumo nustatymo
tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo
ministerijos direktoriaus
2012 m. balandžio 20 d. įsakymu Nr. V-42
(2012 m. gruodžio 7 d. Nr. V-120
2014 m. birželio 26 d. įsakymu Nr. V-70
2015 m. birželio 10 d. Nr. V-49
2018 m. liepos 19 d. Nr. V-92)

NEĮGALUMO IR DARBINGUMO NUSTATYMO TARNYBOJE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS GAUTŲ ASMENŲ SKUNDŲ (PRAŠYMŲ) DĖL TERITORINIŲ SKYRIŲ PRIIMTŲ SPRENDIMŲ PERŽIŪRĖJIMO BEI KITŲ SKUNDŲ PRIĖMIMO VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – NDNT) gautų asmenų skundų (prašymų) dėl teritorinių skyrių priimtų sprendimų peržiūrėjimo bei kitų gautų skundų priėmimo valdymo tvarkos aprašas (toliau- Tvarkos aprašas) reglamentuoja NDNT gautų klientų (asmenų) skundų valdymą.

2. Šis Tvarkos aprašas taikomas NDNT darbuotojams, kurie valdo NDNT gautus klientų (asmenų) skundus.

3. Nuorodos:

3.1. LST EN ISO 9001:2008 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“.

3.2. LST EN ISO 9000:2007 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas“.

4. Sąvokos:

4.1. **Skundas** - asmens rašytinis kreipimasis į NDNT, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4.2. **Skundas (prašymas) dėl NDNT teritorinio skyriaus priimto sprendimo peržiūrėjimo** – asmens (fizinio ar juridinio) rašytinis kreipimasis į NDNT direktorių, kuriame nurodoma, kad asmuo nesutinka su NDNT teritorinio skyriaus priimtu sprendimu dėl darbingumo ar neįgalumo lygio, bendro pirminio specialiųjų poreikių lygio ir/ar profesinės reabilitacijos paslaugų poreikio lygio bei prašoma jį peržiūrėti.

II. KLIENTŲ (ASMENŲ) SKUNDŲ NDNT GAVIMO TVARKA

5. NDNT klientų (asmenų) skundai gaunami:

5.1. paštu;

5.2 klientui (asmeniui) atvykus ir pateikus skundą NDNT teritoriniuose ar dokumentų registravimo skyriuose;

5.3. klientui (asmeniui) savo nuomonę bei nusiskundimus pareiškiant Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų, pastabų ir skundų knygoje;

5.4. pateikiant klausimą NDNT interneto svetainėje adresu www.ndnt.lt arba elektroniniu paštu info@ndnt.lt. Dažniausiai užduodamų klausimų-atsakymų archyvas skelbiamas NDNT interneto svetainėje;

5.5. atliekant anonimes NDNT klientų apklausas (anketavimą), klientams užpildant anonimes apklausų anketas (1 priedas), bei anonimiškai pareiškiant nuomonę NDNT interneto svetainės skiltyje „Mums svarbi jūsų nuomonė“;

5.6. stebint informaciją apie NDNT klientų nusiskundimus masinės informacijos priemonėse.

6. Asmenų prašymų priėmimo, jų aptarnavimo NDNT tvarka reglamentuota 2007 m. rugsėjo 21 d. NDNT direktoriaus įsakymu Nr. V- 67 (kartu su 2011 m. gegužės 12 d. įsakymo Nr. V- 56 redakcija) patvirtintame Asmenų prašymų priėmimo, aptarnavimo ir žodinių prašymų išdėstymo tvarkos apraše bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse.

III. GAUTŲ KLIENTŲ (ASMENŲ) SKUNDŲ (PRAŠYMŲ) DĖL NDNT TERITORINIŲ SKYRIŲ PRIIMTŲ SPRENDIMŲ PERŽIŪRĖJIMO VALDYMAS

7. Asmenys turi teisę skųsti (prašyti peržiūrėti) NDNT teritorinių skyrių priimtus sprendimus dėl:

7.1. darbingumo lygio, jo priežasties, atsiradimo laiko, termino;

7.2. neįgalumo lygio, jo priežasties, atsiradimo laiko, termino;

7.3. darbo pobūdžio ir sąlygų;

7.4. bendrų pirminių specialiųjų poreikių nustatymo;

7.5. profesinės reabilitacijos paslaugų poreikio.

8. Pateikti skundą (prašymą) dėl NDNT teritorinių skyrių priimtų sprendimų peržiūrėjimo asmuo gali teisės aktuose nustatytais terminais.

9. Asmens skundas (prašymas) dėl priimto teritorinio skyriaus sprendimo peržiūrėjimo gali būti pateikiamas paštu, atvykus tiesiogiai į NDNT teritorinį ar dokumentų registravimo skyrių. Asmeniui skundą siunčiant paštu, atvykus į NDNT teritorinį ar dokumentų registravimo skyrių pildoma laisvos formos arba NDNT esanti skundo (prašymo) dėl sprendimo peržiūrėjimo forma.

10. Skundai (prašymai) dėl sprendimo peržiūrėjimo, pateikti elektroniniu paštu ir pasirašyti elektroniniu parašu prilyginami skundams (prašymams) raštu.

10.1. Elektroniniu būdu pateiktas skundas (prašymas) sudaromas taip, kad prašymą gavusi NDNT galėtų :

10.1.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

10.1.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

10.1.3. atpažinti prašymo turinį;

10.1.4. identifikuoti elektroninį parašą ir skundą (prašymą) dėl sprendimo peržiūrėjimo pateikusį asmenį.

11. Asmenų skundai (prašymai) dėl sprendimo peržiūrėjimo turi būti:

11.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma skundams (prašymams) dėl sprendimo peržiūrėjimo, siunčiamiems paštu).

11.2. parašyti įskaitomai;

11.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktiniai duomenys;

11.4. kai asmens skundą (prašymą) dėl sprendimo peržiūrėjimo pateikia asmens atstovas, jis NDNT pateikia teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą įgaliojimą ar kitą dokumentą, įrodantį teisę atstovauti asmeniui santykiuose su trečiaisiais asmenimis.

12. Skunde (prašyme) dėl sprendimo peržiūrėjimo turi būti nurodoma:

12.1. su kurio NDNT teritorinio skyriaus sprendimu asmuo nesutinka;

12.2. kada asmuo gavo sprendimą iš NDNT;

12.3. nesutikimo priežastys, motyvai, kita informacija.

13. NDNT turi teisę reikalauti iš asmens atsiųsti voką, kuriame gavo dokumentus (sprendimą) iš NDNT tuo atveju, jei:

13.1. asmenims išduotų dokumentų registracijos ir apskaitos sąrašuose nėra įrašo, kad asmuo pats atsiėmė dokumentus;

13.2. jei asmuo paštu gavo dokumentus (sprendimą) iš NDNT vėliau nei teisės aktuose nustatytais apskundimo terminais.

14. Asmuo, neišsaugojęs iš NDNT gautų dokumentų (sprendimo) voko, kreipiasi į AB „Lietuvos paštas“ ar jo skyrių, prašydamas pateikti dokumentą, patvirtinantį kada jam buvo

pristatytas iš NDNT gautas registruotas vokas su dokumentais. Gavęs iš AB „Lietuvos paštas“ ar jo skyriaus gavimo faktą patvirtinantį dokumentą, jį pateikia NDNT.

15. Paštu gautą nevalstybine kalba parašytą skundą (prašymą) dėl sprendimo peržiūrėjimo, esant reikalui į lietuvių kalbą išsiverčia NDNT. Už vertimo į lietuvių kalbą organizavimą atsakingas NDNT Dokumentų valdymo skyrius. Asmeniui atsakoma valstybine kalba.

16. Paštu gautiems skundams (prašymams) dėl sprendimo peržiūrėjimo taikomi tie patys reikalavimai, kaip nurodyta šio Tvarkos aprašo 11 ir 12 punktuose. Paštu gautiems skundams (prašymams) dėl sprendimo peržiūrėjimo netaikomi tik prašymo dėl sprendimo peržiūrėjimo formos reikalavimai.

17. Skundą (prašymą) dėl sprendimo peržiūrėjimo turi teisę rašyti pats asmuo arba jo įgaliotas asmuo, turintis įgaliojimą ar atstovavimą liudijantį dokumentą, patvirtintą teisės aktu nustatyta tvarka. Įgaliojimai ar atstovavimą liudijantys dokumentai saugomi kartu su skundu (prašymu) dėl sprendimo peržiūrėjimo. Tėvai (įtėviai), globėjai ar rūpintojai skundus (prašymus) dėl sprendimo peržiūrėjimo turi teisę rašyti už savo nepilnamečius vaikus.

18. Tuo atveju, kai asmuo dėl savo sveikatos būklės negali pats parašyti ir (ar) pasirašyti prašymo (skundo) dėl jam nustatytų specialiųjų poreikių peržiūrėjimo, prašymą (skundą) gali parašyti ir pasirašyti (jo tėvai (įtėviai), sutuoktinis, pilnamečiai vaikai, globėjai (rūpintojai) arba asmeniui atstovaujantis gyvenamosios vietos savivaldybės socialinis darbuotojas, arba socialinės globos (ar gydymo) įstaigos, kurioje asmuo gyvena (yra gydomas), vadovo įgaliotas asmuo, jei jie buvo surašę ir pasirašę prašymą dėl specialiųjų poreikių nustatymo asmeniui.

19. NDNT yra vieninga asmenų skundų dėl NDNT teritorinių skyrių priimtų sprendimų peržiūrėjimo registravimo tvarka. Visi gauti asmenų skundai dėl teritorinių skyrių priimtų sprendimų peržiūrėjimo registruojami dokumentų valdymo informacinėje sistemoje „Kontora“, registre SK. Asmenų skundus dėl teritorinių skyrių priimtų sprendimų peržiūrėjimo registruoja teritorinių, dokumentų registravimo ir Dokumentų valdymo skyriaus atsakingi darbuotojai.

20. Tiesiogiai teritoriniuose ar dokumentų registravimo skyriuose gauti ir užregistruoti asmenų skundai dėl NDNT teritorinių skyrių priimtų sprendimų peržiūrėjimo tą pačią dieną elektroniniu paštu persiunčiami Dokumentų valdymo skyriui.

21. Atsakingas Dokumentų valdymo skyriaus darbuotojas kontroliuoja, kad teritoriniuose ir dokumentų registravimo skyriuose užregistruoti asmenų skundai būtų laiku pateikti Dokumentų valdymo skyriui.

22. Priimdami asmenų skundus (prašymus) dėl sprendimo peržiūrėjimo, NDNT darbuotojai turi patikrinti ar jie surašyti laikantis šiame Tvarkos apraše nustatytos tvarkos.

23. Už gautų asmenų skundų dėl NDNT teritorinių skyrių priimtų sprendimų peržiūrėjimo administravimą atsakingas Dokumentų valdymo skyriaus darbuotojas skundus pateikia NDNT direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui rezoliucijoms.

24. Atsakingas Dokumentų valdymo skyriaus darbuotojas rezoliucijas suveda į informacinę dokumentų valdymo sistemą „Kontora“, skundus apskaito ir perduoda pasirašytinai NDNT Sprendimų kontrolės skyriui.

25. Asmenų skundų dėl teritorinių skyrių priimtų sprendimų nagrinėjimas Sprendimų kontrolės skyriuje reglamentuotas NDNT direktoriaus 2012 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V-11 patvirtintame Prašymų (skundu) nagrinėjimo Sprendimų kontrolės skyriuje tvarkos apraše.

26. Skundai (prašymai) dėl sprendimo peržiūrėjimo, pateikti (gauti paštu) nesilaikant šio Aprašo 11.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo gavimo NDNT grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. NDNT pasilieka skundo (prašymo) dėl sprendimo peržiūrėjimo kopiją.

27. Nustačius, kad skunde (prašyme) dėl sprendimo peržiūrėjimo nepakanka informacijos arba pateikta informacija yra netiksli, per 5 darbo dienas nuo gavimo kreipiasi į asmenį, kad šis patikslintų skundą (prašymą) dėl sprendimo peržiūrėjimo.

28. Jei asmuo per 25 kalendorines dienas nuo NDNT kreipimosi išsiuntimo dienos nepatikslinka skundo (prašymo) dėl sprendimo peržiūrėjimo, asmens skundas (prašymas) dėl sprendimo peržiūrėjimo paliekamas nenagrinėtu.

29. Neaiškiai išdėstyti ir nepatikslinkinti skundai (prašymai) dėl sprendimo peržiūrėjimo saugomi NDNT Sprendimų kontrolės skyriuje.

30. Skundai (prašymai) dėl sprendimo peržiūrėjimo pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šio Aprašo 10.1.1-10.1.4 punktų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

31. Skundai (prašymai) dėl sprendimo peržiūrėjimo, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šio Aprašo 10.1.4 punkto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu NDNT direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

32. Gauti paštu asmens nepasirašyti skundai (prašymai) dėl sprendimo peržiūrėjimo, registruojami kaip tai numatyta šiame Tvarkos apraše.

33. Skundai (prašymai) dėl sprendimo peržiūrėjimo, pateikti nesilaikant teisės aktuose nustatytų terminų ar nepasirašyti asmens, nenagrinėjami, jeigu NDNT direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Sprendimą apie nepasirašyto skundo (prašymo) dėl sprendimo peržiūrėjimo, pateikto nesilaikant teisės aktuose nustatytų terminų ar nepasirašyto asmens, nagrinėjimą direktorius ar jo įgaliotas asmuo nurodo rezoliucijoje.

34. Jei NDNT direktorius ar jo įgaliotas asmuo nusprendžia, kad nepasirašytas skundas (prašymas) dėl sprendimo peržiūrėjimo nenagrinėjamas, Sprendimų kontrolės skyrius apie tai raštu informuoja asmenį ir nurodo nenagrinėjimo priežastį, taip pat prideda prašymo dėl sprendimo peržiūrėjimo formą bei nurodo, kad skundas (prašymas) dėl sprendimo peržiūrėjimo bus nagrinėjamas, jei asmuo atsiųs pasirašytą skundą (prašymą) dėl sprendimo peržiūrėjimo.

35. Jei per 25 kalendorines dienas nuo Sprendimų kontrolės skyriaus išsiųsto kreipimosi asmuo nepateikia (neatsiunčia) pasirašyto skundo (prašymo) dėl sprendimo peržiūrėjimo, skundas (prašymas) dėl sprendimo peržiūrėjimo paliekamas nenagrinėtu.

36. Nepasirašytas asmens skundas (prašymas) dėl sprendimo peržiūrėjimo įsegamas į Piliečių skundų, pareiškimų, pasiūlymų ir jų nagrinėjimo dokumentų bylą, kuri saugoma sprendimų kontrolės skyriuje.

37. Jei NDNT Dokumentų valdymo skyrius gauna nepasirašytą iš kitų NDNT teritorinių skyrių persiūtą skundą (prašymą) dėl sprendimo peržiūrėjimo, atliekamos tokios procedūros, kurios nurodytos Tvarkos aprašo 32 -34 punktuose.

IV. KITŲ NDNT GAUTŲ ASMENŲ SKUNDŲ VALDYMAS

38. Gautus asmenų skundus dėl jų pažeistų teisių bei teisėtų interesų, dėl NDNT veiklos trūkumų ir kt. registruoja Dokumentų valdymo skyriaus atsakingas darbuotojas informacinėje dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“, registre GP. Užregistruoti skundai perduodami rezoliucijoms direktoriui arba jo pavaduotojui pagal kuravimo sritį.

39. Pateikti asmenų skundai gali būti nagrinėjami:

39.1. esant direktoriaus, ar jo įgalioto asmens rezoliucijai (asmenų skundai perduodami rezoliucijoje nurodytam (-iems) atsakingam (-iems) vykdytojams);

39.2. direktoriaus įsakymu sudarant komisiją, skunde išdėstytiems faktams, ištirti.

40. Išnagrinėjus asmenų skunduose išdėstytas aplinkybes ir priėmus sprendimą, asmenys apie tai yra informuojami raštu.

41. Šio pobūdžio gautiems asmenų skundams taip pat taikomi šio Tvarkos aprašo 10-11 punktuose nurodyti įforminimo reikalavimai. Neatitinkantys nurodytų reikalavimų skundai valdomi šio Tvarkos aprašo 26-27, 30-31 punktuose nustatyta tvarka.

42. NDNT gauti asmenų skundai, pranešimai ir informacija dėl netinkamo klientų aptarnavimo ar galimai korupcinio pobūdžio nusikalstamų veikų registruojami Dokumentų valdymo skyriuje informacinėje dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“, registre „PK“.

43. Užregistruoti asmenų skundai dėl galimų NDNT darbuotojų korupcinio pobūdžio veikų perduodami direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, kuris tokius skundus paveda ištirti nuolat veikiančiai NDNT Antikorupcinei komisijai ar kitiems vykdytojams.

44. Asmenų skundų dėl galimų NDNT darbuotojų korupcinio pobūdžio veikų nagrinėjimo tvarka nustatyta NDNT direktoriaus 2006 m. lapkričio 2 d. įsakymu Nr. V- 76 (su visais pakeitimais ir papildymais) patvirtintame skundų, pranešimų ir kitos informacijos dėl galimų korupcinio pobūdžio nusikalstamų veikų nagrinėjimo tvarkos apraše.

V.BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

45. Priėmus asmens skundą (prašymą) dėl sprendimo peržiūrėjimo ar pažeistų teisių bei teisėtų interesų, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu skundas gautas paštu (arba elektroniniu būdu) asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo skundo (prašymo) gavimo NDNT asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas, kurio forma reglamentuota Asmenų prašymų priėmimo, aptarnavimo ir žodinių prašymų išdėstymo tvarkos apraše, patvirtintame NDNT direktoriaus 2007 m. rugsėjo 21 d. įsakymu Nr. V-67 (kartu su 2011 m. gegužės 12 d. įsakymo Nr. V-56 redakcija), arba asmeniui įteikiama užregistruoto skundo kopija.

46. Už šiame Tvarkos apraše numatytų veiksmų vykdymą ir kontrolę pagal kompetenciją atsakingi NDNT skyrių, administruojančių bei nagrinėjančių asmenų skundus, vedėjai.

47. NDNT valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis turi teisę teikti pasiūlymus dėl šio Tvarkos aprašo tobulinimo.

48. Šis Tvarkos aprašas gali būti keičiamas ar papildomas pasikeitus įstatymams, kitiems teisės aktams ar darbo organizavimo tvarkai.

Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyboje
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos gautų
asmenų skundų (prašymų) dėl teritorinių skyrių
priimtų sprendimų peržiūrėjimo bei kitų asmenų
skundų priėmimo valdymo tvarkos aprašo
1 priedas

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

Norėdami pagerinti Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos (toliau – NDNT) klientų aptarnavimo kokybę, prašome Jūsų atsakyti į toliau pateiktus klausimus. Jūsų nuomonė mums yra svarbi. Tinkamus atsakymų variantus pažymėkite arba įrašykite savo atsakymo variantą. Iš anksto dėkojame Jums už atsakymus!

1. Koku būdu Jūs kreipėtės į NDNT?

- Atvykote į teritorinį skyrių
- Atsiuntėte prašymą (dokumentus) paštu
- Kreipėtės elektroniniu paštu
- Vizitui į NDNT iš anksto registravotės internetu

2. Informacijos apie NDNT veiklą ir jos teikiamas paslaugas dažniausiai ieškote:

- NDNT interneto svetainėje www.ndnt.lt
- Teiraujatės NDNT kontaktiniais telefonais
- Sužinote iš Jus gydančio gydytojo
- Sužinote iš pažįstamų
- Kita (įrašykite) _____

3. Ar Jums pakanka informacijos apie NDNT teikiamas paslaugas tarnybos interneto svetainėje www.ndnt.lt?

- Taip
- Ne
- Nesinaudoju

4. Ar teko naudotis NDNT elektroninėmis paslaugomis?

- Taip
- Ne

5. Kuri administracinė paslauga Jums buvo suteikta?

- Darbingumo lygio nustatymas
- Neįgalumo lygio nustatymas
- Bendrųjų pirminių specialiųjų poreikių nustatymas
- Profesinės rehabilitacijos poreikio nustatymas
- Invalidumo grupės prilyginimas darbingumo lygiui
- Neįgalių asmenų automobilių statymo kortelės išdavimas
- Dokumentų pripažinimas negaliojančiais ir dublikatų išdavimas
- NDNT išduotų dokumentų, kurių galiojimo terminas sutampa su asmens senatvės pensijos amžiaus sukakties diena, keitimas
- Neįgalių asmenų bylose esančių dokumentų kopijų arba juridinių faktų patvirtinančių pažymų išdavimas

6. Ar Jums pakanka informacijos apie NDNT darbo laiką?

- Taip
- Ne

7. Iš kur sužinojote apie NDNT darbo laiką?

- Interneto svetainėje www.ndnt.lt
- Iš mane gydančio gydytojo
- Pasiteiravau NDNT kontaktiniais telefonais
- Kita _____

8. Kiek laiko Jums teko laukti eilėje, kol pateiksite dokumentus?

- Iki penkiolikos minučių
- Iki pusvalandžio
- Ilgiau negu pusvalandį
- Kita (įrašykite) _____

9. Kiek laiko Jums teko laukti eilėje pas specialistus, atvykus į vertinimą NDNT teritoriniame skyriuje?

- Iki penkiolikos minučių
- Iki pusvalandžio
- Ilgiau negu pusvalandį
- Kita (įrašykite) _____

10. Kiek NDNT specialistų dalyvavo pokalbyje su Jumis (posėdžio, apžiūros metu)?

- Vienas darbuotojas
- Du darbuotojai
- Kita _____

11. Kiek laiko užtruko asmens veiklos ir gebėjimų dalyvauti klausimyno pildymas?

- Iki penkių minučių
- Iki penkiolikos minučių
- Iki pusvalandžio
- Ilgiau negu pusvalandį
- Kita (įrašykite) _____

12. Ar Jums aiški sprendimo priėmimo tvarka?

- Taip
- Ne

13. Ar Jums suprantamas priimtas sprendimas?

- Taip
- Ne

14. Kaip vertinate NDNT veiklos kokybę (ar sprendimai priimami laiku, ar dokumentus gavote laiku ir kt.)?

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai
- Kita (įrašykite) _____

15. Ar Jus aptarnavę darbuotojai į Jūsų klausimus atsakė išsamiai ir aiškiai?

- Taip
- Ne

16. Kaip vertinate NDNT darbuotojų bendravimo kultūrą su klientais?

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai

- Kita (įrašykite) _____

Kodėl? _____

17. Kaip vertinate patalpų pritaikymą negalią turinčių asmenų aptarnavimui?

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai
- Pastabos _____

18. Kokias aptarnavimo kokybės gerinimo priemones pasiūlytumėte?

- Bendravimą
- Aptarnavimą
- Aktualios informacijos pateikimą
- Kita _____

19. Ar Jums teko asmeniškai susidurti su korupcijos apraiškomis NDNT?

- Taip _____
- Ne

20. Ar pranešėte kompetentingoms institucijoms, jeigu turėjote informacijos apie galimas korupcijos apraiškas nustatant negalią? Jeigu nepranešėte – kodėl?

- Taip
- Ne, nes _____

21. Kokiame NDNT teritoriniame skyriuje buvote aptarnaujamas?

Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyboje
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos gautų
asmenų skundų (prašymų) dėl teritorinių skyrių
priimtų sprendimų peržiūrėjimo bei kitų asmenų
skundų priėmimo valdymo tvarkos aprašo
2 priedas

(vardas ir pavardė – didžiosiomis raidėmis)

(gimimo metai)

(namų adresas)

(telefono nr.)

Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Direktoriui

**SKUNDAS (PRAŠYMAS)
DĖL SPRENDIMO PERŽIŪRĖJIMO**

20 _____
(data)

Nesutinku su Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir
darbo ministerijos (toliau vadinama – NDNT) _____ teritorinio
skyriaus sprendimu _____
(nesutikimo priežastys, motyvai, kita informacija)

Iš NDNT dokumentus gavau _____
(data)

(parašas)

(vardas ir pavardė)