

APSTIPRINĀTS
ar Salaspils novada Sociālā dienesta
vadītāja rīkojumu nr.124
2008.gada 10.novembrī

Privātpersonu priekšlikumu, sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība Salaspils novada Sociālajā dienestā.

I Vispārējie noteikumi

1. Kārtība nosaka Salaspils novada Sociālā dienestā (turpmāk – Sociālais dienests) saņemto klientu vai viņu likumisko pārstāvju (turpmāk – privātpersona) sūdzību, priekšlikumu (turpmāk – iesniegumu) saņemšanas, reģistrēšanas un izskatīšanas kārtību.
2. Atbildīgā par privātpersonu iesniegumu reģistrāciju ir Sociālā dienesta tehniskā sekretāre (turpmāk – sekretāre).
3. Sekretāre šajā kārtībā minētos iesniegumus kopā ar atbildi un citiem attiecīgās lietas materiāliem hronoloģiskā secībā iešuj atsevišķi no pārējās lietvedības.

II Iesnieguma iesniegšana

4. Privātpersona Sociālajā dienestā iesniegumu var iesniegt rakstveidā, elektroniskā veidā, izteikt mutvārdos vai ielikt kastītē „Ierosinājumi”, kura atrodas Sociālā dienesta vestibilā. Mutvārdos izteiku iesniegumu, ja nepieciešams, privātpersonas klātbūtnē noformē rakstveidā valsts valodā un izsniedz tā kopiju iesniedzējam. Iesniegumam, ja nepieciešams, pievieno dokumentu kopijas, kas apstiprina iesniegumā minētos apstākļus.
5. Saņemto privātpersonas iesniegumu tajā pašā dienā Sociālā dienesta sekretāre reģistrē elektroniski speciāli iekārtotā Sūdzību un priekšlikumu izskatīšanas, izpildes un atbildes sniegšanas reģistrā (pielikums nr.1) un iesniedzējam izsniedz iesnieguma kopiju ar atzīmi par tā saņemšanu.
6. Iesniegums, kurš iesniegts sociālā darba speciālistam tiek reģistrēts pie sekretāres, sociālā darba speciālists iesniedzējam izsniedz iesnieguma kopiju ar atzīmi par tā saņemšanu.
7. Ierosinājumu kastīti sekretāre vienu reizi nedēļā (piekt Dienā līdz darba dienas beigām) pārbauda un saņemto iesniegumu reģistrē kā šajā kārtībā noteikts.
8. Sekretāre reģistrējot saņemto iesniegumu:
 - iesnieguma pirmās lapas labajā apakšējā malā liek spiedoga nos piedumu, kurā ieraksta reģistrācijas numuru, datumu (ja nepieciešams, var norādīt arī saņemšanas laiku);
 - pārliecinās par saņemtā iesniegumā norādīto pievienoto dokumentu esamību;
 - nodod izskatīšanai Sociālā dienesta vadītājam, viņa prombūtnes laikā vadītāja vietniekam (turpmāk – iestādes vadītājs) rezolūcijas veikšanai.

III Iesniegumu izskatīšana

9. Pēc šīs kārtības 8.punktā minētās rezolūcijas saņemšanas sekretāre iesniegumu nodod rezolūcijā norādītajam Sociālā dienesta darbiniekam atbildes sagatavošanai, par ko izdara ierakstu šīs kārtības 5.punktā minētajā reģistrā. Ja rezolūcijā norādīti vairāki izpildītāji, par atbildes sagatavošanu atbild pirms no rezolūcijā minētajiem izpildītājiem.
10. Sociālais dienests iesniegumu izskata vadoties pēc tā saturā.

11. Ja iesnieguma izskatīšana nav vai daļēji ir Sociālā dienesta kompetencē, darbinieks, kuram, ar iestādes vadītāja rezolūciju nodots iesniegums piecu darba dienu laikā sagatavo un nodod sekretārei:
 - vēstuli institūcijai, kuras kompetencē pilnībā vai daļēji ir iesnieguma izskatīšana, pievienojot pielikumā saņemto iesniegumu;
 - atbildi iesnieguma iesniedzējam par iesnieguma pārsūtīšanu.
12. Sociālais dienests atbildi pēc būtības sniedz saprātīgā termiņā, nemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas, izņemot iesniegumus, kas saistīti ar bērna tiesību aizsardzību.
13. Iesniegumi, kas saistīti ar bērna tiesību aizsardzību, izskatāmi to saņemšanas dienā. Ja objektīvu iemeslu dēļ to izskatīt saņemšanas dienā nav iespējams, tad atbildi sniedz ne vēlāk kā 3 dienu laikā no iesnieguma saņemšanas dienas.
14. Ja iesnieguma saturs neprasā atbildi pēc būtības un iesniegums ir saņemts pa pastu, Sociālais dienests 7 darbdienu laikā rakstiski informē iesniedzēju, ka attiecīgo iesniegumu ir saņemusi.
15. Ja iesniegumā ietverta sūdzība, kurā Sociālajam dienestam izteikts aizrādījums vai neapmierinātība par tās kompetencē esošu jautājumu vai Sociālā dienesta darbinieka rīcību, Sociālais dienests atbildē uz iesniegumu norāda apsvērumus, kas ir par pamatu šādai Sociālā dienesta vai tā darbinieka rīcībai, iepriekš no darbinieka saņemot paskaidrojumu.
16. Sociālā dienesta darbinieks, par kura objektivitāti var rasties pamatotas šaubas, nepiedalās iesnieguma izskatīšanā un atbildes sagatavošanā.

IV Atbildes sagatavošana

17. Atbildēm uz iesniegumiem jābūt motivētām un saprotamām, izteiksmei jābūt vienkāršai, skaidrai, nepārprotami uztveramai.
18. Atbildi sagatavo uz Sociālā dienesta veidlapas un iesniedz sekretārei nosūtīšanai vienu dienu pirms noteiktā nosūtīšanas termiņa.
19. Uz iesniegumiem ar Salaspils novada domes amatpersonu rezolūcijām, atbildes sniedzamas to noteiktajā termiņā. Ja objektīvu iemeslu dēļ atbildi nav iespējams sagatavot amatpersonas norādītajā termiņā, izpildītājs sagatavo starpatbildi un vienu dienu pirms šajā kārtībā noteiktā nosūtīšanas termiņa iesniedz to sekretārei nosūtīšanai adresātam un Salaspils novada domei kontroles termiņa pagarināšanai.
20. Pirms atbildes iesiegšanas sekretārei, atbildi paraksta iestādes vadītājs.
21. Ja privātpersona iesniegumā norādījusi, ka uz tās iesniegumu nav nepieciešama atbilde, Sociālais dienests var neatbildēt uz šādu iesniegumu.
22. Ja privātpersona nav devusi norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, Sociālais dienests atbildi uz iesniegumu nosūta uz iesniedzēja norādīto adresi. Ja elektroniskā veidā iesniegtā iesniegumā privātpersona nav devusi norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, Sociālais dienests atbildi uz iesniegumu nosūta tikai elektroniskā veidā.
23. Atbildi uz vairāku privātpersonu kopīgu iesniegumu nosūta tai privātpersonai, kura attiecīgo iesniegumu parakstījusi pirmā, ja iesnieguma iesniedzēji nav norādījuši citu privātpersonu. Ja privātpersona nav sasniedzama, atbildi nosūta vienam no iesnieguma parakstītājiem, kurš ir norādījis savu adresi vai citas ziņas, kas palīdz ar viņu sazināties.
24. Atbilde sagatavojama divos eksemplāros, no kuriem viens eksemplārs tiek nosūtīts iesnieguma iesniedzējam, bet otrs tiek glabāts pie sekretāres saskaņā

ar lietu nomenklatūru. Ja privātpersona ir Sociālā dienesta klients, atbildes kopija kopā ar saņemto rakstveida iesniegumu tiek pievienota klienta lietai.

25. Atbildes uz iesniegumiem tiek numurētas Nosūtāmo dokumentu reģistrā un reģistrētas šīs kārtības 5.punktā minētajā žurnālā.
26. Neatbildēšana uz iesniegumu, atbildes nesniegšana noteiktajā termiņā vai kārtībā ir apstrīdama un pārsūdzama kā iestādes faktiskā rīcība, iesnieguma atstāšana bez izskatīšanas vai citāda atteikšanās atbildēt uz iesniegumu ir apstrīdama un pārsūdzama kā administratīvais akts Administratīvā rajona tiesā.
27. Sociālais dienests ir tiesīgs atstāt iesniegumu bez izskatīšanas, informējot par to privātpersonu, ja iesniedzējs ir norādījis uzvārdu un adresi, šādos gadījumos:
 - iesniegumā nav norādīts iesnieguma iesniedzēja vārds, uzvārds un adrese;
 - iesniegums nav parakstīts, izņemot elektroniskā veidā saņemts iesniegums;
 - iesnieguma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
 - iesnieguma teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
 - atbilde uz iesniegumu ir dota jau iepriekš, un tā saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījušies.
28. Šī kārtība neattiecas uz sociālo pakalpojumu, sociālās palīdzības un sociālo pabalstu pieprasītāju iesniegumiem.