

PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO IR INFORMACIJOS TEIKIMO PAKRUOJO RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo ir informacijos teikimo Pakruojo rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau – asmenų) aptarnavimą ir informacijos teikimą Pakruojo rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba).
2. Tarnybos tarnautojai aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ar skundus, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo principais, o teikdami asmenims informaciją – informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.
3. Valstybės tarnautojai negali nagrinėti prašymo ar skundo asmens, su kuriuo sieja giminystės ar svainystės ryšiai, jeigu tarp jo ir asmens yra tarnybiniai santykiai arba jei yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą. Išaiškėjus tokioms aplinkybėms, valstybės tarnautojai turi nusišalinti patys arba būti nušalinti Viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka.
4. Tarnyboje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ar skundai, kurie:
 - 4.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu);
 - 4.2. parašyti įskaitomai;
 - 4.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.
5. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba jie pareiškėjo nepasirašyti, savivaldybės kontrolieriaus sprendimu paliekami nagrinėti; pateikta informacija gali būti panaudota vykdant planinį ar neplaninį pavedimą ar užduotį, jeigu pateikta prašyme, skunde informacija tokiam tikslui yra naudinga.
7. Nevalstybine kalba gautus prašymus ir skundus į lietuvių kalbą išverčia Tarnybos tarnautojai arba samdoma vertėjų įmonė. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.
8. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.
9. Su šia Tvarka galima susipažinti Tarnybos patalpose, Pakruojo rajono savivaldybės tinklalapyje. Asmenys Tarnyboje aptarnaujami darbo laiku.
10. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako savivaldybės kontrolierius.
11. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Tarnybą, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, nagrinėjimą.

Pareiškėjas – asmuo, įteikęs ar atsiuntęs Tarnybai rašytinį prašymą ar skundą.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Tarnybą, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie institucijos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su savivaldybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens,

interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Privati informacija – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.

Skundas – kreipimasis į Tarnybą nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į TARNYBĄ

12. Atvykusius į Tarnybą asmenis aptarnauja savivaldybės kontrolierius arba jo įgaliotas asmuo. Asmenys gali būti nukreipti į kitas institucijas pagal jų kompetenciją spręsti asmenims rūpimus klausimus.

13. Atvykę į Tarnybą asmenys prašymus ir skundus gali pateikti ir raštu, ir žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ar Tarnybos interesų.

14. Asmenų aptarnavimo klausimas, jų pageidavimu, gali būti iš anksto derinamas telefonu. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas tarnautojas apie tai įspėja asmenį.

15. Asmenys turi galimybę pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų, pastabų ir skundų knygoje, kuria, asmens prašymu, pateikia savivaldybės kontrolierius arba jo įgaliotas asmuo.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR JŲ NAGRINĖJIMAS

16. Prašymus ir skundus savivaldybės kontrolierius arba jo įgaliotas asmuo registruoja specialiaame žurnale. Ant prašymo arba skundo užrašoma prašymo arba skundo gavimo data ir registracijos numeris.

17. Savivaldybės kontrolierius nagrinėja iš gyventojų gaunamus prašymus, pranešimus, skundus ir pareiškimus dėl savivaldybės lėšų ir turto, patikėjimo teise valdomo valstybės turto naudojimo, valdymo ir disponavimo juo ir teikia išvadas dėl tokio tyrimo rezultatų.

18. Asmeniui, įteikusiam prašymą arba skundą, įteikiamas prašymo arba skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas, kuriame nurodoma skundo priėmimo data, skundą priėmusio pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo vardas, pavardė, telefono numeris, skundo registracijos numeris, arba įteikiama priimto dokumento kopija su atitinkama atžyma. Skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas asmeniui įteikiamas arba siunčiamas paštu ar elektroniniu paštu.

19. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai informuojamas pareiškėjas.

20. Draudžiama persiųsti skundą nagrinėti viešojo administravimo subjektui, jo administracijos padaliniiui arba perduoti nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kurių veiksmai yra skundžiami.

21. Skundas nenagrinėjamas, jeigu teismas ar tas pats viešojo administravimo subjektas jau yra priėmęs administracinės procedūros sprendimą tuo pačiu klausimu ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti sprendimą, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos.

22. Kai prašymuose ar skunduose nurodytų klausimų sprendimas priskirtas teismų kompetencijai, per 5 darbo dienas apie tai pranešama piliečiui raštu ir gražinamas jo prašymas ar skundas.

23. Prašymai, kuriuose skundžiami kitų institucijų pareigūnų veiksmai dėl jų piktnaudžiavimo ar biurokratizmo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas gražinami piliečiams. Raštu išaiškinama jiems, kad tokius skundus nagrinėja Seimo kontrolierių įstaiga.

24. Užregistruoti ir priimti vykdyti piliečių prašymai nagrinėjami laikantis šių nuostatų:

24.1. Kai prašymą ar skundą pasirašo keli piliečiai, atsakoma pirmajam prašymą ar skundą pasirašiusiam asmeniui arba prašyme ar skunde nurodytam asmeniui.

24.2. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas per 20 darbo dienų. Dėl objektyvių priežasčių terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu (kai skundas gautas elektroniniu paštu) ir nurodomos pratęsimo priežastys.

24.3. Dėl prašymo, skundo, adresuoto keliems viešojo administravimo subjektams ir priklausiančio kelių viešojo administravimo subjektų kompetencijai, administracinę procedūrą pradeda ir skundo nagrinėjimą organizuoja pirmasis skunde nurodytas viešojo administravimo subjektas. Kiti administracinėje procedūroje dalyvaujantys viešojo administravimo subjektai privalo per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl skundo sprendimo administracinę procedūrą pradėjusiam viešojo administravimo subjektui.

IV. IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REZULTATŲ ĮFORMINIMAS

25. Apie prašymų ar skundų nagrinėjimo rezultatus pareiškėjui pranešama laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

26. Atsakyme apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis atsakymas.

V. APTARNAVIMAS TELEFONU

27. Tarnyboje asmenis telefonu aptarnauja savivaldybės kontrolierius arba jo įgaliotas asmuo.

28. Aptarnavimo telefonu uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Tarnybą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Jam reikia trumpai ir suprantamai paaiškinti:

28.1. ar Tarnyba kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

28.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas;

28.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

29. Aptarnaujant asmenis telefonu laikomasi šių nuostatų:

29.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

29.2. prisistatyti skambinančiajam: pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

29.3. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

29.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

29.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

29.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI. VISUOMENĖS INFORMAVIMAS, INFORMACIJOS RENGIMAS IR TEIKIMAS

30. Visuomenės informavimą apie Tarnybos veiklą, siekiant ją įtraukti į problemų svarstymą ir sprendimą, organizuoja savivaldybės kontrolierius. Neįgalioto asmens pateikta informacija apie Tarnybos veiklą yra to asmens asmeninė nuomonė.
31. Savivaldybės interneto svetainėje www.pakruojis.lt teikiama ši informacija apie Tarnybos veiklą:
- 31.1. Tarnybos funkcijos;
 - 31.1. Tarnybos darbuotojų vardai, pavardės;
 - 31.2. Tarnybos tarnautojų kontaktnio telefono numeriai, elektroninio pašto adresai;
 - 31.3. Tarnybos darbo ir priėmimo valandos;
 - 31.4. kita informacija, aktuali rajono gyventojams.
32. Informacija apie Tarnybos veiklą asmenims teikiama pagal jų rašytinius prašymus, kurie Tarnybai pateikiami tiesiogiai ar siunčiami paštu. Pagal žodinį prašymą informacija teikiama, jeigu ji gali būti teikiama žodžiu ir jeigu asmuo nereikalauja pateikti jos raštu.
33. Informacija pareiškėjui turi būti pateikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo įstaigoje dienos. Jeigu prašoma daug ar sudėtingos informacijos, įstaigos vadovas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų ir apie tai ne vėliau kaip kitą darbo dieną raštu pranešti pareiškėjui, taip pat nurodyti pratęsimo priežastis. Jeigu pareiškėjo buvo paprašyta patikslinti ar papildyti prašymą, tai informacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto ar papildyto prašymo gavimo įstaigoje dienos.
34. Įstatymų nustatytais atvejais informacija gali būti neteikiama. Apie tai pranešama prašymą pateikusiam asmeniui ir nurodoma nesuteikimo priežastis.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

35. Metams pasibaigus, savivaldybės kontrolierius parengia ataskaitiniais metais gautų prašymų ir skundų nagrinėjimo suvestines. Šie duomenys naudojami apibendrinant metinius veiklos rezultatus, jie gali būti naudojami planuojant kitų metų veiklą.
36. Įrašai asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygoje naudojami sprendimams dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo priimti.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Piliečių prašymai ir skundai bei medžiaga susijusi su jų nagrinėjimu saugomi teisės aktu nustatyta tvarka.
38. Šiose taisyklėse neaptais atvejais vadovaujamosi Viešojo administravimo įstatymo, Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų įstatymų nuostatomis.
-