



PANEVĖŽIO RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLIERIUS

ĮSAKYMAS

DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO PANEVĖŽIO RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2016 m. gruodžio 31 d. Nr. KV-12
Panevėžys

Vadovaudamasis, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 27 straipsnio 9 dalies 2 punktu, Panevėžio rajono savivaldybės tarybos 2014 m. gruodžio 22 d. sprendimu Nr. T-247 patvirtintais Panevėžio rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnybos nuostatais,

t v i r t i n u asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Panevėžio rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje tvarkos aprašą.

Savivaldybės kontrolierė

Regina Viškelienė

Kontrolės ir audito tarnybos
vyr. specialistė
Pranė Teišerskienė

Kontrolės ir audito tarnybos
vyr. specialistė
Zita Žilytė

PATVIRTINTA

Panevėžio rajono savivaldybės kontrolieriaus
2016 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. KV-12

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO PANEVĖŽIO RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Panevėžio rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyboje (toliau - Tarnyba) tvarkos aprašas reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų ir skundų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą šioje tarnyboje.
2. Tarnybos tarnautojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ar skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais. Tarnyboje nagrinėjami prašymai ir skundai, susiję su savivaldybei nuosavybės teise priklausančio bei patikėjimo teise valdomo valstybės turto valdymo, naudojimo ir disponavimo teisėtumu bei savivaldybės biudžeto vykdymo ir lėšų naudojimo klausimais.
3. Paprastai asmenis priiminėja ir jų klausimus sprendžia ar teikia rekomendacijas jiems rūpimais klausimais Savivaldybės kontrolierius.
4. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo. Tarnybos valstybės tarnautojai privalo užtikrinti, kad į Tarnybą atvykę asmenys, norintys ar privalantys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, galėtų tai padaryti visą darbo dienos laiką.
5. Valstybės tarnautojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jeigu pareiškėjas yra jo artimas giminaitis, šeimos narys ar svainis, gali tikėtis gauti asmeninės naudos.
6. Tarnyboje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ar skundai, kurie yra tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodyti jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
7. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodyti pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba jie pareiškėjo nepasirašyti, Savivaldybės kontrolieriaus arba, jo nesant, kito Tarnybos vyriausiojo specialisto sprendimu nenagrinėjami, išskyrus atvejus, jei anoniminiame rašte pateikiama svarbi (galinti turėti reikšmingos įtakos savivaldybės lėšų ar turto švaistymui, apsaugai ir kt.) informacija, kurios patvirtinimui reikalinga atlikti auditą ar patikrinimą. Tokie prašymai ar skundai gali būti perduoti atitinkamam Tarnybos vyriausiajam specialistui įpareigojant prašymuose ar skunduose pateiktą informaciją patikrinti audito metu, jei tuo metu jis yra atliekamas, arba vėliau panaudoti planuojant audito darbą.
8. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.
9. Tarnybos patalpose matomoje vietoje ir Panevėžio rajono savivaldybės interneto svetainėje skelbiama asmenų aptarnavimo tvarka bei Savivaldybės kontrolieriaus, atsakingo už asmenų aptarnavimą, vardas, pavardė ir telefono numeris.
10. Už šios Tvarkos aprašo įgyvendinimą Tarnyboje atsako Savivaldybės kontrolierius, jo nesant, kitas Tarnybos vyriausiasis specialistas.
11. Šiame Tvarkos apraše 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 institucijai rašytinį prašymą ar skundą.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į instituciją, 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 valstybės 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.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į TARNYBĄ

12. Į Tarnybą atvykę asmenys, norintys ar privalantys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, gali tai padaryti visą darbo dienos laiką.

13. Tarnyboje asmenys aptarnaujami Savivaldybės kontrolieriaus ar kito tuo metu esančio patalpose Tarnybos valstybės tarnautojo.

14. 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 tarnautojų ir institucijos interesų.

15. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti iš anksto derinamas telefonu. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, asmuo apie tai turi būti įspėtas.

16. Asmenys visuomet gali pareikšti savo nuomonę apie jų aptarnavimą Tarnyboje, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus raštu Savivaldybės kontrolieriui, ar siųsti elektroniniu paštu regina.viskeliene@panrs.lt.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

17. Prašymai ir skundai, gauti tiesiai iš asmens arba atsiųsti paštu, registruojami Tarnybos Gyventojų skundų, prašymų savivaldybės institucijų veiklos klausimais registre K4.

18. Ant prašymo arba skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo arba skundo gavimo data ir registracijos numeris.

19. Asmeniui, įteikusiam prašymą arba skundą, įteikiama registracijos spaudu (gavimo data ir registracijos numeris) pažymėta jo prašymo arba skundo kopija.

20. Skundai, pateikti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu. Atsakymai į šiuos skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenų pageidavimu – siunčiami paštu skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas Savivaldybės kontrolieriaus arba, jo nesant, Tarnybos vyriausiojo specialisto, saugiu elektroniniu parašu.

21. Savivaldybės kontrolierius arba, jo nesant, kitas Tarnybos vyriausiais specialistas, susipažinęs ir įvertinęs gautą raštą užrašo rezoliuciją pirmajame prašymo ar skundo lape.

22. Jei Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama prašymo persiuntimo priežastis.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

23. Jei prašymas ar skundas pasirašytas kelių piliečių, atsakoma pirmajam prašymą ar skundą pasirašiusiam asmeniui arba prašyme ar skunde nurodytajam asmeniui.

23. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo datos, dėl objektyvių priežasčių jo nagrinėjimas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.

24. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

25. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo institucijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

26. Kai prašyme ar skunde nurodytiems faktams įvertinti reikia atlikti auditą, prašymas ar skundas perduodamas atitinkamą auditą atliekančiam tarnautojui arba imamasi priemonių, kad auditas būtų įtrauktas į metų audito planus. Apie tai pranešama pareiškėjui. Atlikus auditą pagal pateiktą prašymą, apie rezultatus pranešama piliečiui raštu per 5 darbo dienas.

V. IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REZULTATŲ ĮFORMINIMAS

27. 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.

28. Apie pareiškėjo prašymo ar skundo persiuntimą kompetentingai institucijai, taip pat apie tai, kad įvertinus prašyme ar skunde nurodytus faktus, bus imtasi priemonių įtraukti klausimą į atitinkamų metų auditų planus, pareiškėjui taip pat pranešama raštu.

29. 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.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

30. Tarnyboje už asmenų aptarnavimą telefonu yra atsakingi visi valstybės tarnautojai.

31. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys operatyviai ir kvalifikuotai išspręsti asmens klausimas. Tarnautojai privalo trumpai ir suprantamai paaiškinti: ar Tarnyba kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą; kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas; į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Tarnyba yra nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

32. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

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

32.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

32.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

32.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

32.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

32.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Asmenų prašymai ir skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, vienus metus saugoma Tarnybos patalpose atskirose bylose.