

PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis aprašas reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau vadinama - asmenys) aptarnavimą įstaigoje.
2. Aptarnaujant asmenis, šio aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
3. Šiame apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarime Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos aprašo patvirtinimo“ vartojamas sąvokas.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4. Valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiknaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.
5. Draudžiama atsakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Šių valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais jų funkcijas aptarnaujant asmenis, nagrinėjant prašymus ir skundus vykdo juos pavaduojantys valstybės tarnautojai ar darbuotojai, kurie turi tokius pat įgaliojimus.
6. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jei:
 - 6.1. pareiškėjas yra jo artimas giminaitis (kaip tai apibrėžta LR Civiliname kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;
 - 6.2. tarp jo ir pareiškėjo yra pavaldumo santykiai;
 - 6.3. tarnautojo ar darbuotojo bešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.
7. Įstaigoje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas - fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas - juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
8. Pareiškėjas, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta

notaro patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

9. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu ir sudaryti taip, kad būtų galima nustatyti prašymą ar skundą sudariusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami. Atsakymas elektroniniu būdu parengiamas ir pasirašomas įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. 7-268), nustatyta tvarka.

10. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, įstaigos vadovo sprendimu paliekami nenagrinėti.

11. Nevalstybine kalba gauti prašymai nagrinėjami bendra tvarka. Gauto prašymo ar skundo vertimą į valstybinę kalbą organizuoja administracijos kanceliarijos tarnyba.

12. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

13. Įstaigos interneto tinklalapyje ir asmenims prieinamoje vietoje turi būti paskelbtas šis aprašas, įstaigos valstybės tarnautojų ar darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą telefonu, vardai ir pavardės, telefonų numeriai.

14. Asmenys Panevėžio rajono savivaldybės administracijoje aptarnaujami darbo laiku: pirmadieniais-ketvirtadieniais 8-12 val. ir 12.45-17 val., penktadieniais 8-12 val. ir 12.45-15.45 val. bei dvi papildomas valandas per savaitę pasibaigus darbo dienos laikui, t.y. trečiadieniais ir ketvirtadieniais 17-18 val. įstaigos Priimamajame (207 kab.)

III. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į ĮSTAIGĄ

15. Atvykę į įstaigą asmenys aptarnaujami įstaigos priimamąjį darbuotoją arba nukreipiami į skyrius pagal jų kompetenciją spręsti asmenims rūpimus klausimus.

16. Atvykę į įstaigą asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir įstaigos interesų.

17. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, priimamojo darbuotojas apie tai išpėja asmenį.

18. Įstaigoje, asmenims matomoje vietoje, turi būti padėta piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų dėžutė, kad jie panorėję galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

19. Prašymai ar skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, ar gauti bet kuriame kitame įstaigos padalinyje, registruojami įstaigos Kanceliarijoje atitinkamame žurnale. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

20. Užregistruoti prašymai ar skundai perduodami nagrinėti įstaigos padaliniams, tarnautojams ar darbuotojams pagal kompetenciją, prieš tai įstaigos vadovui per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos uždėjus ant prašymo ar skundo atitinkamą vizą.

21. Kai prašymui ar skundai nagrinėti yra paskirti keli valstybės tarnautojai ar darbuotojai, už prašymo ar skundo išnagrinėjimą bei išnagrinėjimą laiku, atsako įstaigos vadovo vizoje pirmuoju nurodytas valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

22. Asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos išsiunčiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas, kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, prašymo ar skundo registracijos numeris, valstybės tarnautojo ar darbuotojo, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, vardas, pavardė, pareigos, telefono numeris. Elektroniniu būdu gauto asmens prašymo ar skundo užregistravimą patvirtinantis dokumentas parengiamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka ir išsiunčiamas asmeniui elektroniniu paštu.

23. Prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą užpildo valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, jį pasirašo Kanceliarijos tarnybos vedėja ar ją pavaduojantis valstybės tarnautojas, prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas užregistruojamas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.

24. Asmenims, tiesiogiai pateikusiems rašytinius prašymus ir skundus, jei jie to pageidauja, įteikiama prašymo ar skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu. Elektroniniu būdu gauto asmens prašymo ar skundo užregistravimą patvirtinantis dokumentas parengiamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka ir išsiunčiamas asmeniui elektroniniu paštu.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

25. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatytą administracinę procedūrą.

26. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo įstaigoje datos. Dėl objektyvių priežasčių prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas prašymą ar skundą nagrinėjančio asmens gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Pratęsus prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą, apie tai ne vėliau kaip kitą darbo dieną pranešama raštu asmeniui, nurodant pratęsimo priežastis.

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

28. Kai prašymas ar skundas turi būti nagrinėjamas kitos institucijos, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo institucijoje datos, prašymas ar skundas persiunčiamas nagrinėti atitinkamai institucijai ir pranešama asmeniui raštu. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik atsiklausus asmens. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jei per nurodytą laiką iš asmens sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinami pareiškėjui nurodant gražinimo priežastis.

29. Kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo įstaigoje datos gražinamas asmeniui nurodant gražinimo priežastis.

30. Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms įstaigoms ir priklausančio kelių įstaigų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos įstaigos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiose įstaigose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

31. Prašymai ar skundai persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti per 30 darbo dienų nuo jų gavimo įstaigoje datos. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų nustatytą terminą.

32. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad institucijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar

skundo gavimo įtaigoje datos asmeniui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

33. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus nagrinėti viešojo administravimo subjektui, jo administracijos padaliniiui arba perduoti nagrinėti valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kurių veiksmai skundžiami.

34. Prašymų ir skundų išnagrinėjimą nustatytais terminais kontroliuoja padalinio vadovas, kai prašymas ar skundas nagrinėjamas jo padalinio valstybės tarnautojo ar darbuotojo ir priimamojo vyr. inspektorė, kai prašymas ar skundas nagrinėjamas valstybės tarnautojo ar darbuotojo, neįeinančio į struktūrinį padalinį. Už prašymų ir skundų išnagrinėjimą nustatytu terminu atsako prašymą ar skundą nagrinėjantis valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

35. Prašymai pateikti informaciją nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

36. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinių aktų, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens įsakymu, potvarkiu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

37. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie įstaigos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami 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.

38. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

39. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą asmeniui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku įstaigos vadovo sprendimu, arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

40. Pranešime apie nepatenkintą prašymą turi būti nurodyti prašymo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

41. Asmuo, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo arba jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, gali jį apskūsti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

42. Įstaigos vadovas reguliariai (kartą per ketvirtį) nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų dėžutės įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

42.1. ar jie pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;

42.2. ar jiems patogus institucijoje nustatytas priėmimo laikas;

42.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

42.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;

42.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

42.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

42.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi jų klausimams spręsti.

43. Gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.

VIII. APTARNAVIMAS TELEFONU

44. Už aptarnavimą telefonu yra atsakingas Priimamojo vyr. inspektorius (Tel. 582 946).

45. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

45.1. ar ši įstaiga kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

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

45.3. į kokią kitą įstaigą asmuo gali kreiptis, jeigu ši įstaiga nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos įstaigos adresą bei telefono numerį.

46. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja institucija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatymą.

47. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

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

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

47.3. atidžiai išklaudyti asmenį. Prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

47.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

47.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti - tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kitą ryšių priemonę, laiką;

47.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.
