

PATVIRTINTA
Pakruojo savivaldybės kontrolieriaus
2019 m. gruodžio 2 d. įsakymu Nr. 8

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Pakruojo rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje taisyklės (toliau — Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Pakruojo rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau — Tarnyba).
2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.
3. Interneto svetainėje www.pakruojis.lt skelbiami Tarnybos kontaktai, gyventojų priėmimo laikas.

II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Prašymai, skundai gali būti pateikiami tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per tam skirtą informacinę sistemą e.pristatymas ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai atvykus į Tarnybą ar telefonu.
5. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas savivaldybės kontrolieriui arba kitam valstybės tarnautojui, turinčiam įgaliojimus spręsti rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.
6. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, neregistruojami, jeigu savivaldybės kontrolierius ar įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
7. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau — teisės pažeidimai) požymių, savivaldybės kontrolieriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.
8. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Tarnybą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, savo iniciatyva.
9. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

9.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 11 punkte nurodytais atvejais;

9.2. parašytas įskaitomai;

9.3 asmens pasirašytas.

10. Prašyme ar skunde turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

11. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į Tarnybą raštu kreipiasi užsienio valstybės ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautiniais teisės aktais.

12. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

13. Kai prašymą ar skundą Tarnybai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostile) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostile) tvarkos aprašo patvirtinimo“. Prašymas raštu, atsiųstas Tarnybai elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

14. Prašymas raštu, atsiųstas Tarnybai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

15. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Tarnybai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

16. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruoti Tarnybos Asmenų skundų, pranešimų dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

17. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

18. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, administracinę procedūrą pradėjęs viešojo administravimo subjektas gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros

termino pratęsimą per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti administracinės procedūros terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

19. Prašymas ar skundas savivaldybės kontrolieriaus arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo sprendimu gali būti nenagrinėjamas:

19.1. jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį;

19.2. jeigu prašymas ar skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba prašymo ar skundo skaitmeninė kopija, atsiųsta faksu ar elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

19.3. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to viešojo administravimo subjektas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

19.4. jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

19.5. jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

20. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per 5 darbo dienas, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo institucijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

21. Prašymo, adresuoto tik Tarnybai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Tarnyba. Nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, Tarnyba ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti Tarnyba, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

22. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Tarnyba nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

23. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo institucijoje dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas savivaldybės kontrolieriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie

tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Tarnyba ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

24. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 9.1, 12 ir 13 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

25. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, skundas, jei asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

26. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją galima atsakyti tą pačią darbo dieną.

27. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

28. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

28.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

28.2. į prašymą pateikti institucijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

28.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

28.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

29. Tarnyba pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

30. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

31. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms)

gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

32. Valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

32.1. paaiškinti, ar institucija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

32.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

32.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

32.4. pateikti kitą asmens pageidaujama informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

33. Valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

33.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Tarnybos pavadinimą;

33.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

33.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti valstybės tarnautojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą valstybės tarnautoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI. ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

34. Tarnyboje kasmet atliekamas asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

34.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

34.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

34.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į instituciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją;

34.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą institucijos atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.