

PATVIRTINTA
Širvintų rajono savivaldybės
kontrolieriaus 2014 m. gruodžio 30 d.
įsakymu Nr. V-1.4 - 5

PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO ŠIRVINTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLIERIAUS ĮSTAIGOJE TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Širvintų rajono savivaldybės kontrolieriaus įstaigoje tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą

2. Savivaldybės kontrolierius (toliau Kontrolierius), aptarnaudamas asmenis, nagrinėdamas prašymus 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, efektyvumo, principais, o teikdamas asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

Kontrolierius nagrinėja prašymus, pranešimus, pareiškimus dėl Savivaldybės lėšų ir turto, patikėjimo teise valdomo valstybės turto naudojimo, valdymo ir disponavimo juo ir teikia išvadas dėl tokio tyrimo rezultatų.

Skundai, kuriuos nagrinėti Savivaldybės kontrolierius kompetentingas, nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta administracinės procedūros tvarka.

3. Šia Tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Savivaldybės kontrolierių, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Kontrolieriaus veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi.

4. Šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti norminiai teisės aktai.

5. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Prašymo nagrinėjimas – valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Tarnybos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Administracinė procedūra – pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą Tarnybos atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą ar pranešimą apie Tarnybos veiksmis, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde

ar pranešime, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Paprastai asmenis priima ir jų klausimus sprendžia ar teikia rekomendacijas jiems rūpimais klausimais Savivaldybės kontrolierius nustatytu laiku.

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo.

Savivaldybės kontrolieriaus atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo atvejais, patalpose matomoje vietoje turi būti nurodyta informacija, kada bus priimami asmenys, jų prašymai, pareiškimai, skundai.

8. Kontrolierius nusišalina nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jeigu pareiškėjas yra artimas giminaitis, šeimos narys, svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę ar nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

9. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama informacija apie kitus fizinius ir juridinius asmenis.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Savivaldybės kontrolieriaus kompetenciją. Jeigu Kontrolierius neįgaliotas spręsti prašyme išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos, išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

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

12. Širvintų rajono savivaldybės interneto svetainėje skelbiama asmenų aptarnavimo tvarka, kita reikalinga informacija.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu.

Į Savivaldybė kontrolieriaus įstaigą atvykę asmenys, norintys ar privalantys pateikti rašytinį prašymą ar skundą asmeniškai, gali tai padaryti visą darbo dienos laiką.

14. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas telefonu arba aptarnaujant asmenis.

15. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Savivaldybės kontrolieriaus įstaigos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

16. Savivaldybės kontrolierius pats pasirenka jam tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmens pageidavimu jo priėmimas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, apie tai jis turi būti įspėtas.

17. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į įstaigą savo iniciatyva.

18. Asmenų prašymai turi būti:

18.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

18.2. parašyti įskaitomai;

18.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiu palaikyti.

19. Kai asmens prašymą Kontrolieriui paduoda asmens atstovas, jis turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 18.1 - 18.2 punktų reikalavimus.

20. Kai prašymą Tarnybai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka.

21. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išverčia Kontrolierius, jeigu pagal kompetenciją jam priklauso prašymą nagrinėti.

22. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, turi teisę gauti Savivaldybės kontrolieriaus turimą informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie prašymo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

23. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

24. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad Tarnyba, gavusi prašymą, galėtų:

24.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

24.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis informacinių technologijų priemonėmis;

24.3. atpažinti prašymo turinį;

24.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinyje, turi būti užregistruoti atitinkamame Savivaldybės kontrolieriaus dokumentų registre Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių nustatyta tvarka.

26. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas, kuriame turi būti nurodyta prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus – kita informacija.

27. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

28. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Kontrolierius per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą

terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Šių Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo.

29. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

30. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, kreipimusi dėl informacijos suteikimo į kitas valstybės ar savivaldybių institucijas, įstaigas, organizacijas, ar susijęs kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Taryboje, Savivaldybės kontrolierius per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 29 punkte nustatyto termino pabaigos, asmeniui išsiunčiamas pranešimas raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodoma prašymo nagrinėjimo termino pratęsimo priežastis.

31. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Savivaldybės kontrolierius pasilieka prašymo kopiją.

32. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės kontrolierius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

33. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.1–24.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma gražinimo priežastis.

34. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip.

35. Savivaldybės kontrolierius atsako už prašymų, pareiškimų išnagrinėjimą nustatytais terminais.

IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

36. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu 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, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

37. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka įstaigoje.

38. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

38.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.2. į prašymą pateikti 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;

38.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Savivaldybės kontrolieriaus valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.4. į prašymą ar skundą atsakoma Savivaldybės kontrolieriaus ar jo įgalioto asmens pasirašomu laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus;

38.5. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Savivaldybės kontrolieriaus veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

39. Kai prašyme ar skunde nurodytiems faktams įvertinti reikia atlikti auditą pagal Savivaldybės kontrolieriaus kompetenciją, imamasi priemonių, kad auditas būtų įtrauktas į metų veiklos planus. Apie tai pranešama pareiškėjui. Atlikus auditą, pagal pateiktą prašymą, apie rezultatus pranešama piliečiui raštu per 5 darbo dienas.

40. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

41. Savivaldybės kontrolierius, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisyta atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

42. Asmuo, nesutinkantis su Savivaldybės kontrolieriaus atsakymu į jo pareiškimą ar prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui.

V. APTARNAVIMAS TELEFONU

43. Savivaldybės kontrolierius, aptarnaudamas asmenis telefonu, suteikiant asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu, privalo mokėti trumpai ir suprantamai:

43.1. paaiškinti, ar Kontrolierius kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

43.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kokiu būdu (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

43.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Kontrolierius nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

43.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Kontrolierius ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaių įstatymo nustatyta tvarka.

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

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

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

44.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

44.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

44.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

46. Savivaldybės kontrolierius užtikrina asmenims galimybę anonimiškai raštu pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

46.1. ar jie pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;

46.2. ar jiems patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

46.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

46.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

46.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

46.6. ar laikomasi atsakymų į prašymus pateikimo terminų;

46.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Savivaldybės kontrolierius ėmėsi sprendama jų klausimus;

46.8. kitus Savivaldybės kontrolieriui rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

47. Gauti duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui įstaigoje gerinti.