

**ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
PALANGOS MIESTO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE
TAISYKLĖS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo Palangos miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą ir jų prašymų, pareiškimų bei skundų (toliau – prašymai) nagrinėjimą viešojo administravimo srityje, informacijos apie Palangos miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos (toliau – Tarnyba), kaip savivaldybės institucijos, veiklą, teikimą, priėmimą pas Tarnybos darbuotojus.

2. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus, Taisyklės taikomos tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

3. Auditų, auditų procedūrų dokumentai nagrinėjami Valstybinio audito reikalavimų nustatyta tvarka ir šios Taisyklės jų nagrinėjimui netaikomos, išskyrus nuostatas, reglamentuojančias asmenų aptarnavimą.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse vartojamas sąvokas.

5. Taisyklėse nustatyti terminai skaičiuojami Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

6. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus, Tarnybos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo permainingoms principais. Teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio Tarnybos darbuotojo. Tarnybos darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti pavedama kitiems Tarnybos darbuotojams.

8. Tarnybos darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, Tarnybos darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, turi pranešti Savivaldybės kontrolieriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Tarnybos darbuotojo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima Savivaldybės kontrolierius.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytus klausimus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje dienos prašymas išsiunčiamas Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu pranešant apie tai asmeniui, paaiškinant jo prašymo persiuntimo priežastis. Persiūsto prašymo kopija paliekama Tarnyboje.

10. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, kurį Tarnyba jau išnagrino ir pateikė atsakymą, pakartotinai nenagrinėjamas, 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 užregistravimo Tarnyboje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

II. ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

11. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

12. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Tarnyboje neregistruojami, jeigu Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

13. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiam ir jį aptarnaujančiam Tarnybos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo 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.

14. Asmenų prašymai turi būti tvarkingi ir įskaitomai parašyti valstybine lietuvių kalba, asmens pasirašyti, juose turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, kuriais asmuo pageidauja gauti atsakymą.

15. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti 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 jo 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 patvirtinanti dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

16. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, informacija, sudaranti valstybės, tarnybos, profesinę, komercinę ar banko paslaptį, ir kita informacija, kurią teikti draudžia Lietuvos Respublikos įstatymai.

17. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, kuriais pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), ir pateikti atstovavimą patvirtinanti dokumentą ar jo kopiją.

18. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti Tarnybai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu ir atitikti Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintoje ar su juo suderintoje elektroninių dokumentų specifikacijoje nustatytus reikalavimus, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant. Asmens pateikiamų Dokumentų rinkmenos plėtinys turi atitikti dokumento formatui priskirtą plėtinį.

19. Asmuo, prašymą teikiantis Tarnybai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu kontrolė@palanga.lt.

III. ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

20. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar gauti Tarnyboje, pritaikant vieno langelio principą, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami atitinkamame Tarnybos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

21. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama informacija apie priimtus dokumentus, nurodant registravimo datą ir numerį.

22. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje.

23. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Tarnyboje, Savivaldybės kontrolierius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus terminą, Tarnyba nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

24. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Tarnyba tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyba kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

25. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

26. Jeigu Tarnyba, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Tarnyba nedelsdamas praneša asmeniui.

27. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 14 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

28. Savivaldybės kontrolierius atlieka vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas:

28.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Tarnyba gali gauti iš savo kontroliuojamų įstaigų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Tarnyba negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

28.2. užregistruoja gautus asmens;

28.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Tarnybos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

28.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

28.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

28.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal kompetenciją.

29. Asmenis Tarnybos darbuotojai Tarnyboje aptarnauja Tarnybos darbo laiku.

30. Asmenų aptarnavimo klausimas, jų pageidavimu, gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, Tarnybos darbuotojas apie tai įspėja asmenį, jei asmuo buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis.

V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

31. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Savivaldybės kontrolieriaus ar kito darbuotojo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

32. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

33. Dėl išnagrinėtų prašymų priimti sprendimai įforminami Savivaldybės kontrolieriaus raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę. Atsakymai dėl išnagrinėtų prašymų įforminami laisvos formos raštu, kuriame motyvuotai atsakoma į asmens keliamus klausimus.

34. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

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

34.2. į prašymą pateikti Tarnybos 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;

34.3. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

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

36. Asmens prašymą nagrinėjusi Tarnyba, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

37. Asmuo, nesutinkantis su Tarnybos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, gali apskųsti tokį atsakymą ar neveikimą Palangos miesto merui, taip pat turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

38. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi trumpai ir suprantamai:

38.1. paaiškinti, ar Tarnyba kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

38.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

38.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą 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.

39. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią valstybės tarnautoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, valstybės tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

40. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių reikalavimų:

40.1. mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti asmeniui, pasakyti Tarnybos pavadinimą, pareigas ir savo pavardę;

40.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

40.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

40.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

40.5. kalbėti ramiai, mandagiai atsisveikinti.

41. Informacija elektroniniais ryšiais apie konkretų auditą ar audito procedūrą gali būti suteikiama tik audituojamo subjekto vadovybei, įsitikinus skambinančiojo asmens tapatybę.
