

PATVIRTINTA
Molėtų rajono savivaldybės
Administracijos direktoriaus
2008 m. vasario 22 d. įsakymu Nr. B6-66

PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO MOLĖTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE IR PADALINIuose TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis aprašas reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą Molėtų rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Administracija), taip pat Savivaldybės administracijos gautų asmenų prašymų ir skundų registravimą, nagrinėjimą, atsakymų rengimą.

2. Aptarnaujant asmenis, šio aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti teisės aktai.

3. Už šio aprašo įgyvendinimą atsako įstaigos vadovas - Administracijos direktorius.

4. Šiame apraše vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas - veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Savivaldybę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiogiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

Pareiškėjas – asmuo, kuris kreipiasi į Savivaldybę raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

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; nustatytą tvarką pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą - įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarką 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 institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

6. Aptarnaudami asmenis, Administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos

Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Administracijos valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

8. Asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus asmeniškai, tai gali padaryti visą institucijos darbo dienos laiką. Ne darbo valandomis skundus ir prašymus asmenys gali pateikti Administracijos Bendrajame skyriuje, 201 kabinete antradienį ir ketvirtadienį nuo 17 iki 18 valandos.

9. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Administracijos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Administracijos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Savivaldybės taryba.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Administracijos kompetenciją. Jeigu Administracija neįgaliota spręsti jame 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 persiuntimo priežastis.

11. 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.

12. Prašymai, kuriuos tas pats asmuo teikia Administracijai tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Administracija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

13. Administracijos direktorius Administracijoje (pirmo aukšto skelbimų lentoje), Savivaldybės interneto svetainėje skelbia informaciją apie piliečių aptarnavimą („vieno langelio“

principu dirbančių asmenų darbo laikas, telefonų numeriai, kita reikiama informacija arba valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija).

III. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

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

15. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, valstybės tarnautojui dirbančiam „vieno langelio“ principu, valstybės tarnautojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

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

17. Asmens pageidavimu jo priėmimas ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus sutartam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas to valstybės tarnautojo ar darbuotojo, su kuriuo buvo susitaręs.

18. 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). Tokiu atveju vertėją kviečia Administracija arba asmuo, kuris kreipiasi, savo iniciatyva.

19. Asmenų prašymai turi būti:

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

19.2. parašyti įskaitomai;

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

20. Kai asmens prašymą Administracijai paduoda asmens atstovas, jis taip pat pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šio aprašo 19 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Administraciją 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 šio aprašo 19.1 ir 19.2 punktų reikalavimus.

21. Kai prašymą Administracijai 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 2006m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079.

22. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Administracija.

23. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį 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 patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

IV. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

24. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu registruojami Bendrajame skyriuje pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88.

25. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas - registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas Administracijos (ar jos padalinio), priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Registracijos kortelėje turi būti nurodytas Administracijos pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija.

26. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų ar kitų teisės aktų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo tarnyboje datos.

27. Prašymai, pateikti nesilaikant šiame apraše nustatytų reikalavimų, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Administracijoje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo kopiją. Minėti prašymai nenagrinėjami, jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

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

28. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku 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.

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

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

31. Administracija, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

32. Asmuo, nesutinkantis su Administracijos atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, 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. APTARNAVIMAS TELEFONU

33. Valstybės tarnautojų ar darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys - suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

33.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

33.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

33.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

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

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

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

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

34.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

34.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

34.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

35. Administracijos direktorius privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti asmenų nuomonę su piliečių aptarnavimu susijusiais klausimais.

36. Apklausą organizuoja Bendrojo skyriaus viešųjų ryšių specialistas.

37. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Savivaldybės interneto svetainėje.