

PATVIRTINTA

Kaišiadorių rajono savivaldybės kontrolieriaus
2018 m. rugpjūčio 27 d. įsakymu Nr. V-11

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KAIŠIADORIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kaišiadorių rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba) tvarkos aprašas reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Tarnyboje.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

3. Tarnyboje nagrinėjami iš gyventojų gaunami prašymai, pranešimai, skundai ir pareiškimai dėl savivaldybės lėšų ir turto, patikėjimo teise valdomo valstybės turto naudojimo, valdymo ir disponavimo juo ir teikiamos išvados dėl tokio tyrimo rezultatų.

4. Asmenys Tarnyboje priiminėjami, aptarnaujami telefonu kiekvieną darbo dieną. Asmenis aptarnauja Savivaldybės kontrolierius, jo nesant, Savivaldybės kontrolieriaus pavaduotojas arba vyriausiasis specialistas.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

5. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai atvykus į Kontrolės ir audito tarnybą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, ar elektroniniu paštu.

6. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens ar Tarnybos interesų. Šie prašymai institucijoje neregistruojami.

7. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

7.1. parašytas valstybine kalba;

7.2. parašytas įskaitomai;

7.3. aiškiai ir suprantamai išdėstyti motyvai;

7.3. asmens pasirašytas.

8. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

9. Prašymams, skundams kurie atsiunčiami Tarnybai elektroninėmis priemonėmis, galioja tie patys reikalavimai, kurie yra išdėstyti šio tvarkos aprašo 7 ir 8 punktuose.

10. Prašymai ar skundai, kurie neatitinka šio tvarkos aprašo 7, 8 punkte nurodytų reikalavimų, nenagrinėjami.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

11. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami Kontrolės ir audito tarnybos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, Kontrolės ir audito tarnybos dokumentų rengimo, tvarkymo ir apskaitos taisyklių aprašo reikalavimų.

12. Asmeniui, įteikusiam prašymą arba skundą, įteikiama registracijos spaudu (gavimo data ir registracijos numeris) pažymėta jo prašymo arba skundo kopija.

13. Prašymai, skundai turi būti išnagrinėjami, informacija apie tai pateikiama pareiškėjui per 20 darbo dienų nuo gavimo Tarnyboje dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą procedūra negali būti baigta, Savivaldybės kontrolierius ar įgaliotas asmuo gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.

14. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo institucijoje dienos, Savivaldybės kontrolierius ar įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčiama asmeniui pranešimas raštu ir nurodomas prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

15. Jei Tarnyba neįgalota spręsti prašyme, skunde išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo gavimo Tarnyboje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama prašymo, skundo persiuntimo arba kitas nenagrinėjimo priežastis.

16. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, 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 gavimo institucijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

IV. IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REZULTATŲ ĮFORMINIMAS

17. Apie prašymų ar skundų nagrinėjimo rezultatus pareiškėjui pranešama siunčiamu raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

18. Apie pareiškėjo prašymo ar skundo persiuntimą kompetentingai institucijai, taip pat apie tai, kad įvertinus prašyme ar skunde nurodytus faktus, bus imtasi priemonių įtraukti klausimą į atitinkamų metų auditų planus, pareiškėjui taip pat pranešama raštu.

19. Atsakyme apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis atsakymas.

V. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

20. Tarnyboje už asmenų aptarnavimą telefonu yra atsakingi visi valstybės tarnautojai.

21. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys operatyviai ir kvalifikuotai išspręsti asmens klausimus. Tarnautojai privalo trumpai ir suprantamai paaiškinti: ar Tarnyba kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą; kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų

išnagrinėtas; į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Tarnyba yra nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą.

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

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

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

22.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

22.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

22.5. mandagiai kalbėtis;

22.6. prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti pateikti reikiamą papildomą informaciją.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Asmenų prašymai ir skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugoma Tarnybos patalpose Savivaldybės kontrolieriaus patvirtinto dokumentų rengimo, tvarkymo ir apskaitos taisyklių aprašo nustatyta tvarka.
