PATVIRTINTA
Birštono savivaldybės kontrolieriaus
2019 m. sausio 14 d. įsakymu Nr.1-3

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO BIRŠTONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Birštono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo, jų prašymų ir skundų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo Birštono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba) tvarką.

2. Tarnybos valstybės tarnautojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, 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, skaidrumo 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. Tarnyboje nagrinėjami prašymai ir skundai, susiję su finansiniais ir veiklos auditais savivaldybės nuosavybės (valstybės patikėjimo teise valdomo) turto valdymo, naudojimo ir disponavimo teisėtumo bei savivaldybės biudžeto vykdymo ir lėšų naudojimo klausimais.

3. Paprastai asmenis priiminėja ir jų klausimus sprendžia ar teikia rekomendacijas jiems rūpimais klausimais Savivaldybės kontrolierius. Tačiau savivaldybės kontrolierius gali paskirti kitą Tarnybos darbuotoją atlikti šias funkcijas.

4. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo. Tarnybos valstybės tarnautojai privalo užtikrinti, kad į Tarnybą atvykę asmenys, norintys ar privalantys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, galėtų tai padaryti visą darbo dienos laiką.

5. Valstybės tarnautojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje, jeigu:

5.1. valstybės tarnautojas yra asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

5.2. tarp valstybės tarnautojo ir asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai;

5.3. valstybės tarnautojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

6. Sprendimą valstybės tarnautojo nušalinimo nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje priima savivaldybės kontrolierius. Sprendimą dėl savivaldybės kontrolieriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo šių Taisyklių 5 punkte nustatytais pagrindais priima jis pats arba jį nušalina Savivaldybės meras.

7. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

8. Asmenys visuomet gali pareikšti savo nuomonę apie jų aptarnavimą Tarnyboje, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus raštu, adresuotame savivaldybės kontrolieriui, savivaldybės merui bei elektroniniu paštu kontrole@birstonas.lt .

9. Už šios Tvarkos įgyvendinimą Tarnyboje atsako savivaldybės kontrolierius.

10. Nagrinėjant asmenų prašymus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

11. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Tarnybą, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, nagrinėjimą.

Pareiškėjas – asmuo, įteikęs ar atsiuntęs institucijai rašytinį prašymą ar skundą.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į instituciją, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie institucijos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

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

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

13. Į Tarnybą atvykę asmenys, norintys ar privalantys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, gali tai padaryti visą darbo dienos laiką.

14. Atvykę į Tarnybą asmenys aptarnaujami savivaldybės kontrolieriaus ar kito tuo metu esančio patalpose Tarnybos valstybės tarnautojo.

15. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Tarnybos elektroninio pašto adresu kontrole@birstonas.lt (skenuota prašymo versija). Asmenų skundai gali būti pateikiami tik raštu, tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį, taip pat šių Taisyklių 19-20 punktuose nustatyta tvarka.

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

17. Asmens pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, valstybės tarnautojas, suderinęs su asmeniu susitikimo laiką ir vietą, privalo apie tai įspėti asmenį iš anksto.

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

19. Asmens prašymas, gautas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

20. Elektroniniu būdu prašymas pateikiamas taip, kad prašymą gavusi Tarnyba galėtų:

20.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

20.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

20.3. atpažinti prašymo turinį;

20.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

21. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodyti pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba jie pareiškėjo nepasirašyti, savivaldybės kontrolieriaus arba Tarnybos darbuotojo, kuris

paskirtas atlikti šias funkcijas, sprendimu nenagrinėjami, išskyrus atvejus, jei anoniminiame rašte pateikiama svarbi (galinti turėti reikšmingos įtakos savivaldybės lėšų ar turto švaistymui, apsaugai ir kt.) informacija, kurios patvirtinimui reikalinga atlikti auditą ar patikrinimą gali būti nukreipiami atitinkamam Tarnybos specialistui, įpareigojant prašyme ar skunde pateiktą informaciją patikrinti audito metu, jei tuo metu jis yra atliekamas, arba vėliau panaudoti planuojant audito darbą.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

22. Prašymai ir skundai Tarnyboje turi būti užregistruoti jų gavimo dieną atitinkamame dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118.

23. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymo registracijos numerį sudaro dokumentų registro identifikavimo žymuo pagal savivaldybės kontrolieriaus patvirtintą dokumentų registrų sąrašą ir gauto prašymo registravimo eilės numeris.

24. Registruojant prašymą ar skundą dokumentų registre įrašomi prašymą ar skundą identifikuojantys duomenys: pareiškėjo vardas ir pavardė, tikslus adresas, prašymo gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys.

25. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu (taip pat šių Taisyklių 19-20 punktuose nustatyta tvarka), per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo, Tarnyboje asmens nurodytu adresu (o jeigu prašymas gautas šių Taisyklių 19-20 punktuose nustatyta tvarka – atitinkamu būdu) išsiunčiamas, prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas institucijos, priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

26. Užregistruotas prašymas ar skundas perduodami nagrinėti Savivaldybės kontrolieriaus pavedimu.

27. Asmenų prašymas ar skundas išnagrinėjamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Tarnyboje datos, išskyrus tuos atvejus, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Tarnyboje, savivaldybės kontrolierius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų, nedelsiant išsiunčiant asmeniui pranešimą raštu ir nurodant prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

28. Jeigu asmens prašymui ar skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Tarnyba tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per 5 darbo dienas papildoma informacija negaunama, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

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

30. Jeigu Tarnyba, užregistravusi asmens prašymą ar skundą, nustato, kad prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo ar skundo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti, prašymo ar skundo nagrinėjimas savivaldybės kontrolieriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimą Tarnyba nedelsdama praneša asmeniui.

31. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant Taisyklių 18 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

32. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 19 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

33. Asmenų prašymai ar skundai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

34. Asmens prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Jei Tarnyba nėra pirmasis adresatas, ji privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymų dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo Tarnyboje.

35. Draudžiama pavesti ar persiųsti nagrinėti prašymus ar skundus darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

V. IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ REZULTATŲ ĮFORMINIMAS

36. Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

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

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

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

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

41. Atsakymus į prašymus ar skundus pasirašo savivaldybės kontrolierius.

42. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti ir kontrolė baigiama, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

43. Rengdami ir įformindami atsakymus į asmenų prašymus, valstybės tarnautojai turi vadovautis Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus įsakymais, savivaldybės kontrolieriaus įsakymais ir kitais teisės aktais,

reglamentuojančiais dokumentų rengimą.

44. Asmuo, nesutinkantis su Tarnybos atsakymu į jo prašymą ar skundą, 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

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

46. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. 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 ne kompetentinga išspręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

47. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingi valstybės tarnautojai turi laikytis šių Taisyklių: pakėlus telefono ragelį prisistatyti skambinančiajam, pasakant institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę; atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę; aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus; pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką; ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. VISUOMENĖS INFORMAVIMAS, INFORMACIJOS RENGIMAS IR TEIKIMAS

48. Visuomenės informavimą apie Tarnybos veiklą, siekiant ją įtraukti į problemų svarstymą ir sprendimą, organizuoja savivaldybės kontrolierius vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatymu.

49. Savivaldybės interneto svetainėje www.birštonas.lt teikiama ši informacija apie Tarnybos veiklą:

49.1. Tarnybos funkcijos;

49.2. svarbiausi atlikti darbai;

49.3. Tarnybos struktūra, telefonų numeriai;

49.4. papildoma informacija, aktuali Birštono savivaldybės gyventojams.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

50. Šios Taisyklės gali būti keičiamos savivaldybės kontrolieriaus įsakymu.

51. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminus kontroliuoja savivaldybės kontrolierius.

52. Piliečių prašymai ir skundai bei medžiaga susijusi su jų nagrinėjimu saugomi teisės aktų nustatyta tvarka.
