

**KAUNO RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOS
ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
TVARKOS APRAŠAS**

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kauno rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos (toliau – Tarnyba) Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Kauno rajono savivaldybės Kontrolės ir audito tarnyboje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų aptarnavimo raštu, elektroninėmis priemonėmis, telefonu ir jiems apsilankius Tarnyboje prašymų ir skundų nagrinėjimo reikalavimus ir tvarką bei informacijos teikimo reikalavimus.

2. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Tarnybą, aptarnavimą garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (el. paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), priėmimą, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą, atsakymų rengimą ir perdavimą asmenims;

2.2. **atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu, raštu, elektroniniu būdu ar garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas;

2.3. **Tarnybos asmenų aptarnavimo kontaktiniai duomenys** – el. pašto adresas, skirtas asmenims aptarnauti (jų el. paštu siunčiamiems prašymams, skundams gauti): kontrolė@krs.lt, telefonas, skirtas asmenims aptarnauti, yra +370 37 305551;

2.4. **bendro pobūdžio informacija** – informacija apie Tarnybą, jos veiklą, funkcijas, jas reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, kita bendro pobūdžio informacija, kurioje nėra tiesiogiai ar netiesiogiai pateikiami jokie konkretaus asmens duomenys (įskaitant asmens duomenis) ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokių konkrečiu asmeniu, nesukurianti pareiškėjui materialinių teisinių prielaidų ginti asmens pažeistą teisę ar įstatymo saugomą interesą;

2.5. **E. siuntų pristatymo sistema** – Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinė sistema, kurios nuostatai patvirtinti Lietuvos Respublikos

Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 914 „Dėl Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos nuostatų, elektroninio pristatymo paslaugų teikimo šios sistemos priemonėmis taisyklių patvirtinimo ir tarifo nustatymo“, o paslaugos teikiamos pagal Elektroninio pristatymo paslaugų teikimo Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos priemonėmis taisykles, patvirtintas nurodytu nutarimu;

2.6. **prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs arba dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo asmens kreipimasis į Tarnybą, prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus;

2.7. **skundas** – asmens kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo arba kito asmens teisės arba teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

3. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, ir 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrajame duomenų apsaugos reglamente) vartojamas sąvokas.

4. Tvarkos apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Nagrinėdami prašymus ir skundus, darbuotojai privalo vadovautis turinio viršenybės prieš formą (sprendžiant dėl Tarnybai pateikto dokumento turi būti atsižvelgiama ne į dokumento pavadinimą, formalią jo išraišką, bet į dokumento turinį), pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, išsamumo bei tikslumo principais.

6. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Vietos savivaldos įstatymu, Viešojo administravimo įstatymu, Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

7. Nagrinėjant prašymus ir skundus Aprašas taikomas tik tiek, kiek su jais susijusių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Prašymai ir skundai gali būti pateikiami:

8.1. raštu:

8.1.1. el. paštu kontrolė@krs.lt;

8.1.2. siunčiant per E. siuntų pristatymo sistemą;

8.1.3. siunčiant paštu adresu Savanorių pr. 371, 49386 Kaunas;

8.1.4. atvykus į Tarnybą adresu Savanorių pr. 371, 49386 Kaunas, pirmadieniais–ketvirtadieniais Tarnybos darbo valandomis nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 iki 16.45 val.;

8.2. žodžiu:

8.2.1. telefonu +370 37 305551 pirmadieniais–ketvirtadieniais Tarnybos darbo valandomis nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 iki 16.45 val.;

8.2.2. atvykus į Tarnybą – tokiu pačiu kaip ir teikiant prašymus ar skundus raštu – 8.1.4 papunktyje nurodytu laiku.

9. Tarnyboje priimami tik tokie žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Tarnybą, kitų asmenų arba Tarnybos teisių, arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui suteikiama galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Tarnyba nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų ir skundų turinio.

10. Telefonu gali būti priimami tik tokie prašymai ir skundai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

11. Pasiteirauti dėl prašymų ir skundų priėmimo tvarkos Tarnyboje galima telefonu +370 37 305551 pirmadieniais–ketvirtadieniais Tarnybos darbo valandomis nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 iki 16.45 val.

12. Asmenų prašymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami prašymą ir skundą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jeigu asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, asmeniui žodžiu kreipiantis į Tarnybą kartu privalo atvykti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas), arba gebantis suprantamai išreikšti mintis.

13. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus (asmuo šaukia, rėkia, įžeidinėja darbuotoją asmeniškai ir pan.), arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, arba asmens prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo ar skundo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį Savivaldybės kontrolieriui. Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

14. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

14.1. parašyti įskaitomai, konkrečiai ir suprantamai, kad turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

14.2. parašyti valstybine kalba arba išversti į valstybinę kalbą, užtikrinant turinį ir autentiškumą pagal teisės aktų reikalavimus;

14.3. parašyti taip, kad juose būtų nurodytas asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant identifikuoti asmenį arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo), arba Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija (jeigu kreipiasi juridinis asmuo);

14.4. parašyti taip, kad juose būtų kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti: telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus – kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai;

14.5. pasirašyti pateikusio asmens arba jo atstovo, o kai naudojamos elektroninių ryšių priemonės, – kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuoti tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, arba pateikta pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija;

14.6. elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ir skundas turi būti pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį, būtų galima atverti ir apdoroti jį dokumentų valdymo posistemio arba kitomis Tarnybos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis.

15. Tarnybos darbuotojai savo Tarnybos el. paštu gautus prašymus ar skundus nedelsdami persiunčia Savivaldybės kontrolieriui el. paštu kontrolė@krs.lt.

16. Prašymą ar skundą Tarnybai pateikiantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Tarnybą atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Tarnybai prašymą ar skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Tarnyba pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

17. Asmens atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas ne Lietuvos Respublikoje, turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

18. Raštu pateiktus prašymus ir skundus priima ir registruoja Tarnybos darbuotojas, vykdamasis dokumentų registravimo funkciją.

19. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu, įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniu būdu, asmens pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos asmens nurodytu adresu arba el. būdu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu asmuo pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčia prašymo arba gavimo faktą patvirtinančią spaudu pažymėtą prašymo ar skundo kopiją, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo ar skundo priėmimo Tarnyboje data ir registracijos numeris, prireikus – kita informacija.

20. Žodiniai prašymai ar skundai, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, Tarnyboje neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktus prašymus ar skundus negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, asmenims pasiūloma juos išdėstyti raštu.

21. Neregistruojami prašymai dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo, pateikti elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną.

22. Apie prašymus ar skundus dėl įvykusio ar galimo asmens duomenų saugumo pažeidimo Tarnyboje nedelsiant informuojamas ir Tarnybos duomenų apsaugos pareigūnas.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

23. Prašymai ir skundai, atitinkantys nustatytus reikalavimus, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Tarnyboje dienos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos.

24. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo dienos Tarnyba kreipiasi į asmenį raštu arba asmeniui sutinkant garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Tarnybai pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui (Tarnyba pasilieka šių dokumentų kopijas), ir nurodoma gražinimo priežastis. Šio punkto nuostatos neužkerta kelio Tarnybai nagrinėjant prašymą ar skundą bet kada prašyti, kad jį pateikęs asmuo pateiktų papildomos informacijos, tačiau tokiu atveju, iki bus pateikta papildoma informacija, nagrinėjimo terminas nėra stabdomas.

25. Jeigu prašymas ar skundas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos informacijos, reikalingos jam išnagrinėti (Tvarkos aprašo 24 punktas), asmeniui dar kartą pateikus prašymą ar skundą per Tarnybos nurodytą terminą su būtina informacija, toks prašymas ar skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

26. Tarnyba, pagal gautą skundą nustačiusi galimą viešojo intereso pažeidimą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo galimo viešojo intereso pažeidimo nustatymo dienos persiunčia visą su skundu susijusią medžiagą prokuratūrai arba kitai kompetentingai institucijai, prašydama įstatymuose nustatyta tvarka ginti viešąjį interesą, ir praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

27. Nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami, kai prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo ar skundo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas pateikia prašymą ar skundą Tarnybai teikiantis asmuo.

28. Tarnyboje prašymai ir skundai nagrinėjami tik pagal Tarnybos kompetenciją, jeigu jie yra tiesiogiai susiję su jos veiklos rezultatais. Jeigu Tarnyba nėra įgaliota spręsti jai pateiktame prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos jis persiunčiamas kompetentingai institucijai, išskyrus atvejus, kai teisės aktai numato, kad besikreipiantis asmuo turi pats kreiptis į atitinkamas institucijas pagal kompetenciją, ir apie tai pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastį.

29. Jeigu Tarnyba nėra įgaliota spręsti jai pateiktame prašyme ar skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti jį nagrinėti pagal kompetenciją, apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant nenagrinėjimo priežastis.

30. Prašymai ir skundai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas ar nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kreipiamasi dėl darbuotojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų darbuotojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, ir tie, kuriuose neformuluojamas konkretus prašymas ar reikalavimas Tarnybai, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai Savivaldybės kontrolierius nusprendžia kitaip.

31. Prašymai ir skundai, kuriuose keliama tie patys klausimai, dėl kurių atsakymą yra pateikusi ar sprendimą priėmusi Tarnyba ar kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas, ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą, Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami.

32. Prašymai ir skundai, kurių turinys įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta, Tarnyboje registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami. Sprendimą dėl šiame punkte nurodyto įžeidžiančio ar geros moralės neatitinkančio turinio prašymo ar skundo nenagrinėjimo priima Savivaldybės kontrolierius. Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių,

gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms. Asmenys, teikiantys prašymus, skundus, privalo sąžiningai naudotis jiems suteiktomis teisėmis ir jomis nepiktnaudžiauti.

33. Asmenų kreipimaisi, pateikti Tvarkos aprašo 8 punkte nurodytais būdais, tačiau kurie neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, taip pat jei prašymai ar skundai yra pateikti tik kaip kopija Tarnybai ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, turi būti priimti, užregistruoti, įvertintas jų turinys, su jais turi būti susipažindintas Savivaldybės kontrolierius, tačiau į juos nėra atsakoma, jei Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip.

34. Prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant Tvarkos aprašo 14 ir 16 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinami (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip. Kai per Tarnybos nustatytą terminą asmuo nepateikia Tarnybai pagal Tvarkos aprašo 14 ir 16 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

35. Nagrinėjant prašymus ir skundus teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrinta asmens duomenų ir kitos pagal įstatymus saugomos informacijos apsauga.

36. Asmuo, kurio veiksmai, neveikimas arba sprendimas skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atsakymas į jį turės tiesioginį poveikį, turi teisę pateikti Tarnybai prašymą susipažinti su prašymo ar skundo ir jo priedų, taip pat atsakymo turiniu, išskyrus teisę susipažinti su asmens duomenų arba kita pagal įstatymus saugoma informacija.

37. Prašymus dėl bendro pobūdžio informacijos, gautus per bendro naudojimo el. pašto dėžutes, nagrinėja Savivaldybės kontrolieriaus paskirtas darbuotojas.

38. Atsakymai į elektroninius prašymus saugomi 180 dienų nuo atsakymo pateikimo dienos el. pašto dėžutėje.

39. Prašymai ar skundai, kuriuos dėl tų pačių klausimų pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas, Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS IR PATEIKIMAS ASMENIMS

40. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, aiškiai ir argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Tarnybos pozicija dėl asmens keliamų klausimų, nurodant prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant prašymo ar skundo turinį, ar kt.

41. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba, gali būti atsakoma ir kitomis užsienio kalbomis, kai vadovaujantis teisės aktais prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija.

42. Kai asmuo pateikia prašymą ar skundą elektroninėmis priemonėmis, paštu arba atvykęs tiesiai į Tarnybą ir nenurodo pageidaujamo atsakymo gavimo būdo, Tarnyba turi teisę pasirinkti atsakymo pateikimo asmeniui būdą.

43. Asmeniui sutikus, atsakymas į prašymą ar skundą gali būti pateiktas garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Prieš teikdamas atsakymą nurodytu būdu, Tarnybos darbuotojas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą ir pavardę, pareigas), turi gauti asmens sutikimą dėl atsakymo pateikimo žodžiu ir dėl pokalbio fiksavimo garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, taip pat pateikti informaciją apie šių duomenų tvarkymą Tarnyboje, vadovautis kitomis Tvarkos aprašo VI skyriaus nuostatomis. Asmeniui sutikus, pradedamas pokalbio fiksavimas.

44. Atsakymus į rašytinius prašymus ir skundus pasirašo Savivaldybės kontrolierius.

45. Tarnybos atsakymus į prašymus ir skundus registruoja už dokumentų registravimo funkciją atsakingas darbuotojas.

46. Atsakymus į gautus prašymus dėl bendro pobūdžio informacijos pateikimo rengia darbuotojas, kuriam atsakymą parengti paveda Savivaldybės kontrolierius. Šiais atvejais darbuotojas atsako iš karto arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną iš elektroninio pašto kontrolle@krs.lt.

47. Dokumentų valdymo posistemyje parengtus ir el. parašu pasirašytus atsakymus bei paštu siunčiamus atsakymus į prašymus ir skundus išsiunčia už dokumentų registravimo funkciją atsakingas darbuotojas.

48. Tarnyba, pateikusi atsakymą į asmens prašymą ar skundą, vėliau pastebėjusi pateiktame atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, savo iniciatyva ištaiso pastebėtas klaidas ir išsiunčia pakartotinai pakoreguotą atsakymą asmeniui.

49. Tarnyba, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą ar skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

50. Jeigu asmuo nesutinka su Tarnybos atsakymu į jo prašymą ar skundą arba jeigu per nustatytą jo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nebuvo išsiųstas, jis turi teisę paduoti skundą Lietuvos administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos administracinių ginčų įstatyme nustatyta tvarka arba Lietuvos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme nustatyta tvarka.

51. Asmuo gali pateikti skundą dėl Tarnybos darbuotojo veiksmų arba neveikimo – tokie skundai perduodami Savivaldybės kontrolieriui. Dėl Tarnybos darbuotojų galimo piktnaudžiavimo, biurokratizmo arba kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatyme nustatyta tvarka.

52. Tarnybos atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą ar skundą priežastys, Tarnybos pranešime, kuriame asmuo informuojamas apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis, ir atsakyme, kuris gali daryti įtaką besikreipiančio asmens teisėms ir įstatymais saugomiems interesams, turi būti nurodoma tiksli atsakymo arba pranešimo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

53. Jeigu Tvarkos aprašo 52 punkte nurodyti atsakymai asmeniui teikiami garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, tiksli Tarnybos atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas, asmeniui nurodomi žodžiu, kartu nurodant ir tvarką, kaip asmuo gali gauti tokio žodžiu pateikto atsakymo garso įrašą.

VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI

54. Į Tarnybą atvykusius asmenis aptarnauja darbuotojas, kuriam Savivaldybės kontrolierius pavedė aptarnauti atvykusį asmenį.

55. Darbuotojas, kuriam pavesta aptarnauti atvykusius asmenis, turi kurti vienodai teigiamus ir pagarbius santykius su visais asmenimis, laikydamasis jų aptarnavimo reikalavimų:

55.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti savo pareigas, vardą ir pavardę);

55.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

55.3. turi suteikti asmeniui aktualią ir išsamią informaciją;

55.4. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad asmens prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

55.5. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga nagrinėti asmens prašymą ar skundą.

VII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

56. Tarnyba užtikrina galimybę asmenims anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimo Tarnyboje kokybę, siekdama nustatyti:

56.1. ar asmenys yra pakankamai informuoti apie Tarnybos darbo laiką;

56.2. ar asmenims patogus Tarnyboje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

56.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

56.4. ar asmenys mandagiai aptarnaujami Tarnyboje;

56.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į prašymą ar skundą;

56.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą prašymą ar skundą;

56.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Tarnyba ėmėsi nagrinėdama jų prašymą ar skundą;

56.8. kitus Tarnybai rūpimus klausimus, susijusius su prašymų ir skundų nagrinėjimu ir asmenų aptarnavimu.

57. Asmenų kreipimūsi vertinimo duomenys ir skundų suvestinės naudojami apibendrinant Tarnybos metinius veiklos rezultatus:

57.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

57.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

57.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Savivaldybės kontrolierių skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį Tarnybos darbuotoją;
57.4. ar išsamiai atsakyta į prašymą ar skundą.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

58. Šis Aprašas gali būti keičiamas ar pripažįstamas netekusiu galios Savivaldybės kontrolieriaus įsakymu.
