

PATVIRTINTA

Pasvalio rajono savivaldybės kontrolieriaus
2017 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. KV-10

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO, ASMENŲ APTARNAVIMO IR
INFORMACIJOS TEIKIMO PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS
KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo, asmenų aptarnavimo ir informacijos teikimo Pasvalio rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba) tvarkos aprašas reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - asmenų) prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą, asmenų aptarnavimą ir informacijos teikimo tvarką Tarnyboje.

2. Apraše nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Tarnybą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkreto asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Tarnybą.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas - veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Tarnybą, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

Prašymas - su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Tarnybą prašant administracinę paslaugą — išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytą tvarka pateikti Tarnybos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą - įsakymą ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Tarnybos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas — asmens rašytinis kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.

Pranešimas — asmens rašytinis kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.

Nagrinėjimas — valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo, skundo ar pranešimo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas - atsižvelgiant į prašymo, skundo ar pranešimo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, motyvuotai išdėstyta Tarnybos pozicija dėl visų pareiškėjo keliamų klausimų, pateikta nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Visuomenės informavimas — viešosios informacijos teikimas visuomenei.

4. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus ir pranešimus (*toliau — Pareiškimus*) Tarnybos valstybės tarnautojai 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 ir subsidiarumo 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.

5. 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.

Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų Pareiškimus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo.

Savivaldybės kontrolieriaus atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų Pareiškimus nagrinėja kitas Tarnybos valstybės tarnautojas. Esant tokiai situacijai, kai nėra Tarnybos darbuotojų, pareiškimus priima Savivaldybės administracijos priimamasis.

6. Asmenys Tarnyboje aptarnaujami darbo laiku.

7. Nagrinėjantis Pareiškimą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo Pareiškimo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Savivaldybės kontrolieriaus, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti Pareiškimą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Savivaldybės kontrolieriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Savivaldybės kontrolieriaus nusišalinimo nuo Pareiškimo nagrinėjimo priima jis pats arba Savivaldybės meras.

8. Asmenų Pareiškimai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją.

Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti Pareiškime išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Pareiškimo gavimo Tarnyboje dienos išsiunčia Pareiškimą kompetentingai institucijai (pasilikdama Pareiškimo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

9. Asmens Pareiškimo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų

kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl Pareiškimo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Pareiškimo gavimo institucijoje.

10. Pareiškimai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios Pareiškimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis Pareiškimas nenagrinėjamas, Tarnyboje per 5 darbo dienas nuo pakartotinio Pareiškimo gavimo Tarnyba praneša asmeniui, kodėl jo Pareiškimas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

II. PAREIŠKIMŲ PATEIKIMAS

11. Asmenų Pareiškimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Tarnybos elektroninio pašto adresu kontrolė@pasvalys.lt.

12. Žodinis Pareiškimas gali būti išdėstomas Tarnybos valstybės tarnautojams, turintiems įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus, telefonu arba atvykus į Tarnybą.

13. Žodiniai Pareiškimai priimami tik priskirti Tarnybos kompetencijai ir kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų. Prireikus asmeniui yra siūloma ir sudaroma galimybė išdėstyti Pareiškimą raštu.

14. Asmens pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis Pareiškimo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

15. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Tarnybą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti Pareiškimą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Tarnyba arba asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, savo iniciatyva.

16. Asmenų raštu pateikti Pareiškimai turi būti:

16.1. parašyti valstybine kalba;

16.2. parašyti įskaitomai;

16.3. 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.

17. Kai asmens Pareiškimą Tarnybai paduoda asmens atstovas, jis Tarnybai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens Pareiškimą, atitinkantį Aprašo 16 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipiasi asmens atstovas, jis savo

Pareiškime 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 Pareiškimas turi atitikti Aprašo 16.1 ir 16.2 punktų reikalavimus.

18. Kai Pareiškimą Tarnybai 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 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079.

19. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto Pareiškimo visą tekstą Tarnyba išsiverčia į lietuvių kalbą, jei pagal kompetenciją jai priklauso jį nagrinėti.

20. 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 Pareiškimą 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.

21. Asmens Pareiškimas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas Pareiškimui raštu.

22. Elektroniniu būdu pateiktas Pareiškimas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Tarnyba galėtų:

22.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

22.3. atpažinti Pareiškimo turinį;

22.4. identifikuoti elektroninį parašą ir Pareiškimą pateikusį asmenį.

III. PAREIŠKIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Pareiškimų priėmimą, registravimą ir jų nagrinėjimą Tarnyboje organizuoja Savivaldybės kontrolierius, kuris atlieka ir šias funkcijas:

23.1. organizuoja gaunamų Pareiškimų priėmimą, registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal

kompetenciją;

23.2. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

23.3. organizuoja Pareiškimų, numatytų Aprašo 34 punkte, bei pateiktų klausimų, nepriskirtų tarnybos kompetencijai, grąžinimą asmenims;

23.4. kontroliuoja Pareiškimų nagrinėjimo terminus;

23.5. konsultuoja, informuoja asmenis pagal įstatymų nustatytą kompetenciją;

23.6. esant reikalui, rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus Pareiškimus;

23.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir Pareiškimų nagrinėjimo kokybės analizę.

24. Rašytiniai Pareiškimai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar per pasiuntinį yra užregistruojami pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos Vyriausiojo archyvaro įsakymu.

24.1. visi Pareiškimai gauti tiesiogiai iš asmens ar persiųsti kitų institucijų, atsiųsti paštu, faksu, elektroniniu būdu Tarnyboje gavimo dieną registruojami specialiaame žurnale (Gautų gyventojų skundų ir prašymų registravimo žurnale ir Gautų dokumentų registracijos žurnale);

24.2. registruojant paštu gautus asmenų Pareiškimus patikrinama ar atsiųstas pagal adresą, ar vokuose yra visi Pareiškime išvardyti dokumentai. Jei voke trūksta dokumento ar priedo, apie tai žodžiu ar raštu pranešama siuntėjui, nurodant konkretų terminą trūkumams pašalinti. Šiuo atveju administracinė procedūra pradedama asmeniui pašalinus nurodytus trūkumus;

24.3. prie gaunamų Pareiškimų vokai paliekami.

25. Priėmus Pareiškimą, asmens pageidavimu įteikiamas Pareiškimo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta Pareiškimo kopija, išskyrus atvejus, kai Pareiškimas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas Tarnybos pavadinimas, Pareiškimo priėmimo data ir registracijos numeris.

26. Pareiškimai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Tarnyba per 5 darbo dienas nuo Pareiškimo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Tarnybos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, Pareiškimas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Taisyklių 8 punkte nustatytas 5 darbo dienų Pareiškimo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti Pareiškimą gavimo Tarnyboje.

27. Užregistruoti Pareiškimai tą pačią arba kitą darbo dieną perduodami nagrinėti.

28. Draudžiama persiųsti Pareiškimus spręsti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

29. Asmenų Pareiškimai turi būti išnagrinėti **per 20 darbo dienų nuo jų gavimo** Tarnyboje.

30. Jeigu Pareiškimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo Pareiškimo gavimo Tarnyboje, Savivaldybės kontrolierius per 15 darbo dienų nuo Pareiškimo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 29 punkte nustatyto termino pabaigos, Tarnyba išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu Pareiškimas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama Pareiškimo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

31. Pareiškimai, pateikti nesilaikant Aprašo 16.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo Pareiškimo gavimo Tarnyboje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka Pareiškimo kopiją.

32. Pareiškimai, pateikti nesilaikant Aprašo 16.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip.

33. Pareiškimai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Aprašo 22.1-22.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

34. Pareiškimai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Aprašo 22.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip.

35. Tarnyboje užregistruoti Pareiškimai nagrinėjami laikantis šių bendrųjų nuostatų:

35.1. kai Pareiškimą pasirašo keli piliečiai, atsakoma pirmajam Pareiškimą pasirašiusiam arba Pareiškime nurodytajam asmeniui;

35.2. Pareiškimuose pateikta informacija apie galbūt neteisėtą ar neefektyvą turto valdymą, naudojimą ir disponavimą bei savivaldybės biudžeto vykdymo klausimais Savivaldybės kontrolieriaus nuožiūra gali būti panaudota planuojant arba vykdant auditus;

35.3. jeigu reikia, susitikti su pareiškėju (taip pat ir dėl tyrimo metu naujai paaiškėjusių aplinkybių patikslinimo);

35.4. pareiškėjui atsakyti į visus prašyme ar skunde iškeltus klausimus. Neatsakius į bent vieną iš keliamų klausimų, nurodyti priežastis;

35.5. Pareiškimai nagrinėjami išvykstant arba neišvykstant į vietą priklausomai nuo keliamų klausimų sudėtingumo ir poreikio vykti į vietą;

35.6. išnagrinėti visus keliamus klausimus, išreikalauti, esant reikalui, papildomus dokumentus, informaciją ar komentarą, surinkti faktinius duomenis (faktinių duomenų surinkimui gali būti naudojama vaizdo, garso įrašai bei fotografuojama), imtis kitokių priemonių klausimams objektyviai išaiškinti, išspręsti;

35.7. kai Pareiškime nurodytiems faktams įvertinti reikia atlikti auditą, Savivaldybės kontrolierius imasi priemonių, kad toks auditas būtų įtrauktas į metų veiklos planą. Apie tai

pranešama pareiškėjui. Atlikus auditą, apie rezultatus per 5 darbo dienas pranešama piliečiui raštu.

35.8. užfiksuoti žodinius paaiškinimus ir patikrinimo vietoje metu nustatytus faktinius duomenis patikrinimo akte.

IV. ATSAKYMŲ Į KLAUSIMUS ELEKTRONINIU PAŠTU RENGIMAS

36. Tarnybai gali būti pateikiami informacinio pobūdžio klausimai, priskirti Tarnybai pagal kompetenciją tarnybos darbuotojų elektroniniais adresais.

37. Savivaldybės kontrolieriaus nuožiūra svarbesni ir aktualesni klausimai ir atsakymai patalpinami Pasvalio rajono savivaldybės interneto svetainės Kontrolės ir audito tarnybos skiltyje.

38. Savivaldybės kontrolierius organizuoja atsakymų išsiuntimą klausimus teikusiems asmenims.

V. ATSAKYMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ ĮFORMINIMAS IR APSKUNDIMO GALIMYBĖ

39. Į Pareiškimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas Pareiškimas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į Pareiškimą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais Pareiškimą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

40. Atsakymas į Pareiškimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Tarnyboje.

41. Atsakymai į Pareiškimą parengiami atsižvelgiant į Pareiškimo turinį:

41.1. į Pareiškimą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, - atsakoma suteikiant rašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

41.2. į Pareiškimą 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;

41.3. į Pareiškimą priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta Tarnybos valia, - atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

41.4. į prašymą ar skundą atsakoma Savivaldybės kontrolieriaus raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus;

41.5. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie

Tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkreto asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

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

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

44. Asmuo, nesutinkantis su Tarnybos atsakymu į jo Pareiškimą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą Pareiškimo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos 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 atsakingas savivaldybės kontrolierius.

46. Asmenys gali kreiptis tarnybos telefonais kiekvieną darbo dieną darbo laiku.

47. Tarnybos valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys - suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

47.1. paaiškinti, ar Tarnyba kompetentinga nagrinėti Pareiškimą asmeniui rūpimu klausimu;

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

47.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga nagrinėti jo Pareiškimo;

47.4. 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.

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

- 48.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
- 48.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
- 48.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti Pareiškimą;
- 48.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
- 48.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
- 48.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. VISUOMENĖS INFORMAVIMAS, INFORMACIJOS RENGIMAS IR TEIKIMAS

49. 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 įstatymų įstatymu.

50. Neįgalioto asmens pateikta informacija apie Tarnybos veiklą yra to asmens asmeninė nuomonė.

51. Savivaldybės interneto svetainėje „Kontrolės ir audito tarnyba“ teikiama tokia informacija apie Tarnybos veiklą:

51.1. Tarnybos struktūra ir kontaktiniai adresai;

51.2. informaciją apie Tarnybos funkcijas, teisinį statusą, gyventojų priėmimo valandas ir šios Taisyklės;

51.3. metinės veiklos ataskaitos;

51.4. metų veiklos planas;

51.5. auditų rezultatai;

51.6. papildoma informacija, aktuali Pasvalio rajono savivaldybės gyventojams.

52. Informacija apie Tarnybos veiklą asmenims teikiama pagal jų rašytinius prašymus, kurie Tarnybai pateikiami tiesiogiai ar siunčiami paštu (prašymo forma pateikta 1 priede).

Pagal žodinį prašymą informacija teikiama, jeigu ji gali būti teikiama žodžiu ir jeigu asmuo nereikalauja pateikti jos raštu.

53. Informacija apie Tarnybos veiklą, funkcijas, struktūrą ir sprendžiamus klausimus pateikiama ne vėliau kaip per vieną darbo dieną nuo prašymo gavimo dienos.

54. Jeigu informacija pagal įstatymus yra valstybinė ir tarnybinė paslaptis arba yra privati, ji nesuteikiama. Tai pranešama asmeniui ir nurodoma nesuteikimo priežastis.

VIII. ASMENŲ PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

55. Savivaldybės kontrolierius užtikrina asmenims galimybę anonimiškai išsakyti nuomonę apie Pareiškimų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę. Siekdama nustatyti:

55.1. ar jie pakankamai informuoti apie Tarnybos darbo laiką;

55.2. ar jiems patogus Tarnyboje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

55.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

55.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

55.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

55.6. ar juos patenkino atsakymų pateikimo terminai;

55.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Tarnyba ėmėsi spręsdama jų klausimus;

55.8. kitus Tarnybai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

56. Asmenys visuomet gali pareikšti savo nuomonę apie jų aptarnavimą Tarnyboje, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus ne tik žodžiu, bet ir raštu bei elektroniniu paštu – kontrolė@pasvalys.lt.

57. Savivaldybės kontrolierius apklausos duomenis naudoja Pareiškimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Tarnyboje gerinimui.

58. Savivaldybės kontrolieriaus ataskaitiniais metais gautų Pareiškimų suvestines naudoja apibendrinant Tarnybos metinius veiklos rezultatus (metinėje Tarnybos veiklos ataskaitoje) ir gali naudoti planuojant sekančių metų Tarnybos veiklą.

IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

60. Savivaldybės administracija administruoja savivaldybės internetiniame tinklalapyje esančią „Kontrolės ir audito tarnybos“ skiltį.

61. Savivaldybės kontrolierius užtikrina, kad Tarnybos interneto svetainėje informacija būtų atnaujinama.
