

**PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO IR INFORMACIJOS TEIKIMO
JONIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE
TVARKA**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo ir informacijos teikimo Joniškio rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau – asmenų) aptarnavimą ir informacijos teikimą Joniškio rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba).
2. Tarnybos tarnautojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ar skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945, 2002, Nr.123-5557) įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
3. Asmeniniais klausimais piliečius paprastai priiminėja savivaldybės kontrolierius.
4. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio tarnautojo. Kontrolės ir audito tarnybos valstybės tarnautojai privalo užtikrinti, kad į tarnybą atvykę asmenys, norintys ar privalantys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, galėtų tai padaryti visą darbo dieną.
5. Nagrinėti asmens prašymą ar skundą neturi teisės už prašymų ir skundų nagrinėjimą atsakingas tarnautojas, kurį su asmeniu sieja giminystės ar svainystės ryšiai, jeigu tarp jo ir asmens yra tarnybiniai santykiai arba jei yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą. Išaiškėjus tokioms aplinkybėms, šis tarnautojas savo iniciatyva, asmens reikalavimu arba Savivaldybės kontrolieriaus nurodymu turi nusišalinti nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo.
6. Tarnyboje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ar skundai, kurie yra tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodyti jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
7. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodyti pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba jie pareiškėjo nepasirašyti, Savivaldybės kontrolieriaus ar jo pavaduotojo sprendimu paliekami nenagrinėti arba nukreipiami atitinkamam Tarnybos tarnautojui, nurodant prašymuose ar skunduose pateiktą informaciją panaudoti vykdant planinį ar neplaninį pavedimą ar užduotį, jeigu pateikta prašyme, skunde informacija tokiam tikslui yra naudinga.
8. Nevalstybine kalba gautus prašymus ir skundus į lietuvių kalbą išverčia Tarnybos tarnautojai arba samdoma vertėjų įmonė. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.
9. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.
10. Tarnybos patalpose matomoje vietoje ir Joniškio rajono savivaldybės tinklalapyje skelbiama asmenų aptarnavimo tvarka bei tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, vardas ir pavardė, pareigos, telefono numeris. Asmenys Tarnyboje aptarnaujami darbo laiku.
11. Už šios Tvarkos įgyvendinimą Tarnyboje atsako Savivaldybės kontrolierius.

12. 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 Tarnybai (Savivaldybės kontrolieriui) rašytinį prašymą ar skundą.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Tarnybą, 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 savivaldybės 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.

Privati informacija – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, teistumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.

Skundas – kreipimasis į Tarnybą nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į TARNYBĄ

13. Atvykę į Tarnybą asmenys aptarnaujami atsakingų už piliečių ir kitų asmenų aptarnavimą tarnautojų arba nukreipiami į kitas institucijas pagal jų kompetenciją spręsti asmenims rūpimus klausimus.
14. Atvykę į Tarnybą asmenys prašymus ir skundus gali pateikti ir raštu, ir žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ar Tarnybos interesų.
15. Asmenų aptarnavimo klausimas, jų pageidavimu, gali būti iš anksto derinamas telefonu. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas tarnautojas apie tai išpėja asmenį.
16. Asmenys turi galimybę pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų, pastabų ir skundų knygoje, kurią asmens prašymu pateikia Savivaldybės kontrolieriaus įgalioti tarnautojai.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

17. Prašymų bei skundų registravimą ir jų perdavimą nagrinėti, organizuoja savivaldybės kontrolierius.
18. Prašymai ir skundai, gauti tiesiai iš asmens arba atsiųsti paštu, registruojami specialiaame žurnale.
19. Ant prašymo arba skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo arba skundo gavimo data ir registracijos numeris.
20. asmeniui, įteikusiam prašymą arba skundą, įteikiama spaudu (gavimo data ir registracijos numeris) pažymėta jo prašymo arba skundo kopija.

21. Rašytiniai užregistruoti prašymai ar skundai tą pačią dieną perduodami Savivaldybės kontrolieriui, o jam nesant, - Savivaldybės kontrolieriaus pavaduotojui.
22. Kai piliečių prašymus ar skundus reikia persiųsti kitoms institucijoms ar grąžinti piliečiui, rezoliucija rašoma ant atskiro lapelio ir prisegama prie prašymo ar skundo arba gali būti rašoma ant prašymo ar skundo.
23. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Tarnyboje datos grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis).

IV. PILIEČIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

24. Užregistruoti ir nukreipti vykdytojams piliečių prašymai nagrinėjami laikantis šių nuostatų:

Kai prašymą ar skundą pasirašo keli piliečiai, atsakoma pirmajam prašymą ar skundą pasirašiusiam asmeniui arba prašyme ar skunde nurodytajam asmeniui.

Papildomo tyrimo nereikalaujantys piliečių prašymai ar skundai išnagrinėjami ne vėliau kaip per 15 darbo dienų.

Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 darbo dienų nuo jo gavimo Tarnyboje datos.

Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiose institucijose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

Prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti per 30 dienų nuo jų gavimo dienos. Valstybės politikai ir minėtos įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą jų nustatytu terminu.

Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad institucijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

Prašymai, kuriuose skundžiami kitų institucijų pareigūnų veiksmai dėl jų piktnaudžiavimo ar biurokratizmo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas grąžinami piliečiams, raštu išaiškinant jiems, kad tokius skundus nagrinėja Seimo kontrolierių įstaiga.

Kai prašymuose ar skunduose nurodytų klausimų sprendimas priskirtas teismų kompetencijai, per 5 darbo dienas apie tai pranešama piliečiui raštu ir grąžinamas jo prašymas ar skundas.

Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo Tarnyboje gavimo datos, paštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos pareiškėjas apie tai informuojamas raštu, nurodant prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio tarnautojo pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį.

Kai prašyme ar skunde nurodytiems faktams įvertinti reikia atlikti veiklos auditą, Savivaldybės kontrolierius ar jo pavaduotojas imasi priemonių, kad toks auditas būtų įtrauktas į metų planus. Apie tai pranešama pareiškėjui. Atlikus auditą, apie rezultatus per 5 darbo dienas pranešama piliečiui raštu.

Jei prašymui ar skundai iširti reikia gauti papildomos informacijos ar dokumentų, kreipiamasi į kitą viešojo administravimo instituciją.

V. IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REZULTATŲ ĮFORMINIMAS

25. 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.
26. Apie pareiškėjo prašymo ar skundo persiuntimą kompetentingai institucijai, taip pat apie tai, kad įvertinus prašyme ar skunde nurodytus faktus, bus imtasi priemonių įtraukti audita į metų planus, pareiškėjui taip pat pranešama raštu.
27. 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.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

28. Tarnyboje už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingas savivaldybės kontrolierius, jam nesant b tarnybos valstybės tarnautojai.
29. Tarnautojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Tarnybą, 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 nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.
30. asmenis aptarnaujantys telefonu valstybės tarnautojai turi laikytis šių taisyklių:
pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį;
prisistatyti skambinančiajam, pasakydami institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;
pasisstengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;
ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.
31. Asmenis aptarnaujantys telefonu tarnautojai, Savivaldybės kontrolieriaus įpareigojimu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatų įstatymą (Žin., 2000, Nr. 10 - 236, Nr. 47 -1344).

VII. VISUOMENĖS INFORMAVIMAS, INFORMACIJOS RENGIMAS IR TEIKIMAS

32. Visuomenės informavimą apie Tarnybos veiklą, siekiant ją įtraukti į problemų svarstymą ir sprendimą, organizuoja Savivaldybės kontrolierius arba jo įgaliotas tarnautojas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatymų įstatymu (Žin., 2000, Nr.10-236). Neįgalioto asmens pateikta informacija apie Tarnybos veiklą yra to asmens asmeninė nuomonė.

33. Savivaldybės interneto svetainėje www.joniskis.lt teikiama ši informacija apie Tarnybos veiklą:

Tarnybos funkcijos;
svarbiausi projektai ir atlikti darbai;

- Tarnybos struktūra, telefonų numeriai;
Tarnybos informacijos atstovas, jo darbo adresas, fakso ir telefono numeris, darbo ir priėmimo valandos;
papildoma informacija, aktuali rajono savivaldybės gyventojams.
33. Informacija apie Tarnybos veiklą asmenims teikiama pagal jų rašytinius prašymus, kurie Tarnybai pateikiami tiesiogiai ar siunčiami paštu. Pagal žodinį prašymą informacija teikiama, jeigu ji gali būti teikiama žodžiu ir jeigu asmuo nereikalauja pateikti jos raštu.
 34. Informacija arba oficialus dokumentas asmeniui ar jo atstovui pateikiamas ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo dienos. Jei informacijai pateikti reikia daugiau laiko, Savivaldybės kontrolierius ar jo pavaduotojas gali pratęsti terminą dar iki 14 kalendorinių dienų, tačiau visas terminas negali būti ilgesnis kaip 1 mėnuo nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Apie tai asmuo turi būti informuojamas iš anksto.
 35. Informacija apie Tarnybos veiklą, funkcijas, struktūrą ir sprendžiamus klausimus pateikiama ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.
 36. Asmuo, pageidaujantis gauti oficialaus dokumento kopiją, privalo sumokėti už jos parengimą į Savivaldybės administracijos Apskaitos skyriaus kasą, kur jam išduodamas kasos pajamų orderio kvitas. Kopijų parengimo kaina yra nurodyta Dokumentų kopijų parengimo išlaidų atlyginimo tvarkoje.
 37. Oficialaus dokumento kopija rengiama ir pateikiama asmeniui tik pateikus kasos pajamų orderio kvitą, kurio numeris ir data užrašomi ant asmens prašymo.
 38. Jeigu informacija pagal įstatymus yra valstybinė ir tarnybinė paslaptis arba yra privati, ji nesuteikiama. Tai pranešama asmeniui ir nurodoma nesuteikimo priežastis.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

39. Savivaldybės kontrolieriaus paskirtas tarnautojas parengia ir nurodytais terminais pateikia Savivaldybės kontrolieriui ar jo pavaduotojui ataskaitiniais metais gautų prašymų ir skundų nagrinėjimo suvestines. Šie duomenys naudojami apibendrinant Tarnybos metinius veiklos rezultatus, jie gali būti naudojami planuojant sekančių metų Tarnybos veiklą.
40. Savivaldybės kontrolieriaus paskirtas asmuo reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per ketvirtį pateikia Savivaldybės kontrolieriui ar jo pavaduotojui informaciją ir siūlymus asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.

IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

41. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminus kontroliuoja Savivaldybės kontrolieriaus, jam nesant – jo pavaduotojas.
 42. Piliečių prašymai ir skundai bei medžiaga susijusi su jų nagrinėjimu saugomi teisės aktu nustatyta tvarka.
-