|  |
| --- |
| PATVIRTINTA |
| Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos |
| direktoriaus 2020 m. sausio 10 d. |
| įsakymu Nr.AD1-54 |

**KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS**

**KLIENTŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS NUOSTATAI**

**I SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos (toliau – administracija) Klientų aptarnavimo skyrius (toliau – skyrius) yra savarankiškas administracijos struktūrinis padalinys, tiesiogiai pavaldus Savivaldybės administracijos direktoriaus pavaduotojui.

2. Skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos ir kitais įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos (toliau – savivaldybės taryba) sprendimais, Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos veiklos reglamentu, Klaipėdos miesto savivaldybės mero (toliau – meras) potvarkiais, Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus (toliau – administracijos direktorius) įsakymais, administracijos bei šiais nuostatais, kitais teisės aktais.

3. Skyrius neturi juridinio asmens statuso ir negali būti juridinių asmenų steigėju. Administracijos direktoriaus nustatyta tvarka skyrius gali turėti antspaudą ir blanką su Klaipėdos miesto savivaldybės herbu ir skyriaus pavadinimu.

**II SKYRIUS**

**SKYRIAUS UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS**

4. Pagrindiniai skyriaus uždaviniai yra:

4.1. užtikrinti vieno langelio principu veikiančios administracinių paslaugų teikimo asmenims sistemos vystymą administracijoje;

4.2. užtikrinti tinkamą administracinių paslaugų teikimą ir asmenų aptarnavimą.

5. Skyrius, vykdydamas jam pavestus uždavinius, atlieka šias funkcijas:

5.1. dalyvauja rengiant Savivaldybės strateginį plėtros ir strateginį veiklos planus bei savivaldybės biudžetą, rengia kuruojamos srities programų ir (arba) priemonių projektus ir teikia tiesioginiam vadovui pagal įgaliojimus;

5.2. organizuoja patvirtintų kuruojamos srities programų ir (arba) priemonių vykdymą ir rengia skyriaus veiklos, kuruojamų programų  (ar jų priemonių) vykdymo (įgyvendinimo) ir kitas ataskaitas ir teikia tiesioginiam vadovui;

5.3. analizuoja skyriaus kuruojamos srities investicinių ir neinvesticinių projektų poreikį, rengia ir teikia investicinių projektų inicijavimo paraiškas ir įgyvendina kuruojamos srities neinvesticinius projektus;

5.4. vykdo pirkimų iniciatoriaus, sutarties koordinatoriaus ir eksperto funkcijas, įtvirtintas Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos viešųjų pirkimų organizavimo ir vidaus kontrolės tvarkos apraše ir Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos viešųjų pirkimų komisijos ir ekspertų darbo reglamente;

5.5. pagal kompetenciją dalyvauja darbo grupių ir komisijų veikloje;

5.6. rengia savivaldybės tarybos sprendimų, mero potvarkių, administracijos direktoriaus įsakymų bei kitų dokumentų (aprašų, taisyklių) projektus pagal skyriaus kompetenciją;

5.7. pagal kompetenciją renka, tvarko, analizuoja ir pagal įgaliojimus teikia informaciją, statistiką ir kitus duomenis;

5.8. pagal kompetenciją vykdo kitas teisės aktų nustatytas funkcijas bei administracijos direktoriaus pavedimus;

5.9. vykdo skyriaus einamąją finansų kontrolę vadovaudamasis Administracijos direktoriaus patvirtintomis Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos finansų kontrolės taisyklėmis, administruoja skyriaus kompetencijai priskirtas sutartis;

5.10. pagal skyriaus kompetenciją rengia savivaldybės tarybos sprendimų, mero potvarkių, administracijos direktoriaus įsakymų bei kitų dokumentų (aprašų, taisyklių) projektus;

5.11. nustatyta tvarka tvarko dokumentus ir įrašus informacinėje dokumentų valdymo ir kitose sistemose;

5.12. teikia vyriausiesiems patarėjams informaciją ir pagalbą, reikalingą projektų įgyvendinimui;

5.13. teikia informaciją apie Savivaldybės veiklą, klausimų sprendimo procedūrą Savivaldybėje bei teikiamas administracines ir viešąsias paslaugas;

5.14. priima ir registruoja fizinių asmenų prašymus ir skundus, juridinių asmenų prašymus dėl administracinių paslaugų suteikimo ir perduoda juos vykdyti pagal kompetenciją merui, administracijos direktoriui, jų pavaduotojams, struktūrinių padalinių vadovams;

5.15. organizuoja asmenų priėmimus pas merą, mero pavaduotojus, administracijos direktorių (pavaduotojus);

5.16. registruoja mero, administracijos direktoriaus, jų pavaduotojų atsakymus, skirtus fiziniams asmenims;

5.17. išduoda parengtus dokumentus, prašymų formas, padeda jas užpildyti;

5.18. pagal kompetenciją konsultuoja (esant būtinumui perduoda klausimą spręsti kompetentingiems administracijos struktūrinių padalinių darbuotojams) fizinius ir juridinius asmenis rūpimais klausimais;

5.19. sudaro ir periodiškai atnaujina bendrą Savivaldybės teikiamų administracinių paslaugų sąrašą;

5.20. analizuoja Savivaldybės paslaugų teikimo procesus ir teikia siūlymus dėl naujų paslaugų ir (arba) priemonių esamų paslaugų teikimo proceso efektyvumui didinti;

5.21. užtikrina teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybės kontrolę (tyrimus) ir stebėseną;

5.22. atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybės analizę, asmenų pasitenkinimo administracijos teikiamomis paslaugomis tyrimus ir apie tai informuoja tiesioginį vadovą ir administracijos direktorių;

5.23. rengia siūlymus, susijusius su vieno langelio principo įgyvendinimo, elektroninių paslaugų teikimo, paslaugų kokybės, asmenų aptarnavimo gerinimo sritimis, ir teikia pagal įgaliojimą;

5.24. konsultuoja administracijos struktūrinių padalinių darbuotojus asmenų aptarnavimo ir paslaugų teikimo kokybės klausimais.

**III SKYRIUS**

**SKYRIAUS TEISĖS**

6. Skyrius, įgyvendindamas jam pavestus uždavinius ir atlikdamas jo kompetencijai priskirtas funkcijas, turi teisę:

6.1. gauti iš kitų administracijos struktūrinių padalinių, Savivaldybės reguliavimo sričiai priskirtų įmonių, įstaigų ir organizacijų dokumentus bei informaciją skyriaus kompetencijos klausimais;

6.2. gauti iš fizinių ir juridinių asmenų, veikiančių savivaldybės teritorijoje, duomenis ir dokumentus, kurių reikia skyriaus uždaviniams ir funkcijoms vykdyti;

6.3. suderinęs su kitų administracijos struktūrinių padalinių vadovais, pasitelkti kitų administracijos struktūrinių padalinių specialistus sprendimų ir kitų dokumentų projektams rengti;

6.4. organizuoti pasitarimus ir diskusijas savo kompetencijos klausimams spręsti;

6.5. teikti administracijos direktoriui ir administracijos direktoriaus pavaduotojui pasiūlymus skyriaus kompetencijos klausimais.

7. Skyriaus darbuotojai ir valstybės tarnautojai, vykdydami pavestas funkcijas, turi teisę atskirai ar kartu su Savivaldybės ir kitų valstybės institucijų pareigūnais kontrolės tikslu lankytis Savivaldybės įstaigose, įmonėse, kitose įstaigose, įmonėse ar organizacijose ir jų teritorijose, taip pat fiziniams asmenims priklausančiose teritorijose ar patalpose, lankytis renginiuose.

8. Skyrius gali turėti ir kitų Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais suteiktų teisių.

**IV SKYRIUS**

**SKYRIAUS VALDYMAS IR VEIKLOS ORGANIZAVIMAS**

9. Skyriaus veikla organizuojama vadovaujantis savivaldybės tarybos patvirtintu Klaipėdos miesto plėtros strateginiu planu, taip pat kitais strateginio planavimo dokumentais ir strateginio planavimo principais, administracijos bei šiais nuostatais.

10. Skyriui vadovauja skyriaus vedėjas.

11. Skyriaus valstybės tarnautojai į pareigas priimami ir atleidžiami iš tarnybos Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymo, o darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau –darbuotojai), – Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka. Juos skiria į pareigas ir atleidžia iš jų, nustato darbo užmokestį, skatina, skiria tarnybines nuobaudas, įspėjimus apie darbo pareigų pažeidimus, suteikia atostogas ir išleidžia į komandiruotes administracijos direktorius, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip.

12. Skyriaus valstybės tarnautojų ir darbuotojų funkcijas ir atsakomybę nustato Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai, šie nuostatai, administracijos direktoriaus įsakymu patvirtinti jų pareigybės aprašymai.

13. Skyriaus vedėjas:

13.1. organizuoja skyriaus darbą – paskirsto užduotis ir kontroliuoja jų vykdymą bei atsako už skyriui priskirtų uždavinių ir funkcijų vykdymą;

13.2. teikia tiesioginiam vadovuisiūlymus dėl klausimų, susijusių su skyriaus veikla, svarstymo savivaldybės taryboje, kolegijoje;

13.3. teikia tiesioginiam vadovui siūlymus dėl valstybės tarnautojų ir darbuotojų skatinimo, priedų ir priemokų skyrimo ir tarnybinių nuobaudų skyrimo, įspėjimo dėl darbo pareigų pažeidimų;

13.4. įgaliojus savo kompetencijos klausimais atstovauja Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos interesams;

13.5. pagal kompetenciją vykdo kitas pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas ir administracijos direktoriaus, administracijos direktoriaus pavaduotojo pavedimus.

14. Skyriaus pasitarimai rengiami skyriaus vedėjo nurodytu laiku. Juose nagrinėjami Savivaldybės tarybos sprendimų, mero potvarkių, administracijos direktoriaus įsakymų, administracijos direktoriaus pavaduotojo pavedimų, programų, planų vykdymo eiga, einamieji klausimai. Pasitarimai, kurių metu skyriaus veiklos klausimais priimami sprendimai, protokoluojami. Protokolus saugo ir sprendimų įgyvendinimą kontroliuoja pasitarimą organizavęs skyriaus vedėjas.

**V SKYRIUS**

**SKYRIAUS DARBO KONTROLĖ IR ATSAKOMYBĖ**

15. Skyriaus veiklą kontroliuoja tiesioginis skyriaus vedėjo vadovas.

16. Už skyriaus veiklą atsako skyriaus vedėjas.

17. Kiti skyriaus valstybės tarnautojai ir darbuotojai atsako už pareigybių aprašymuose nurodytų funkcijų vykdymą.

18. Skyriaus vedėjas nustatyta tvarka ir terminais arba pareikalavus atsiskaito ir teikia savo veiklos ataskaitas tiesioginiam vadovui.

**VI SKYRIUS**

**SKYRIAUS TURTO IR DOKUMENTŲ PERDAVIMAS**

19. Priėmus sprendimą atleisti skyriaus vedėją ar kitą skyriaus valstybės tarnautoją ar darbuotoją iš pareigų, atleidžiamas asmuo turtą ir dokumentus perduoda administracijos direktoriaus nustatyta tvarka.

**VII SKYRIUS**

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

20. Skyriaus struktūra, darbo organizavimas keičiamas ar skyrius naikinamas įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

21. Skyriaus nuostatai tvirtinami, keičiami arba papildomi administracijos direktoriaus įsakymu.

–––––––––––––––––––––––––