

## PATVIRTINTA

Klaipėdos miesto savivaldybės kontrolieriaus

2018 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. KAT1-(1.1)-25

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KLAIPĖDOS  
MIESTO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TAISYKLĖS****I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Klaipėdos miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą Klaipėdos miesto savivaldybės (toliau – Savivaldybė) kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba), prašymų, skundų, pranešimų ir pareiškimų (toliau – prašymai) nagrinėjimo Tarnybos kompetencijai priskirtais klausimais bei nustatytos informacijos teikimo taisyklės.

2. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija) patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse vartojamas sąvokas.

3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

4. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus, Tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo permainoms principais. Teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

5. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio Tarnybos darbuotojo. Tarnybos darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti pavedama kitiems Tarnybos darbuotojams.

6. Prašymą nagrinėjantis darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas Savivaldybės kontrolieriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą Tarnybos darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, turi pranešti Savivaldybės kontrolieriui ar jo įgaliotam asmeniui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Tarnybos darbuotojo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima Savivaldybės kontrolierius.

## II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Prašymus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus prašymą paštu, elektronine siunta ar elektroniniu paštu. Kreiptis žodžiu galima tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą ar telefonu.

8. Prašymas žodžiu gali būti išdėstomas darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

9. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, Tarnyboje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma žodžiu tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

10. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Savivaldybės kontrolieriui. Savivaldybės kontrolieriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

11. Asmens pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 7 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo institucijoje laikas ir vieta, institucijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

12. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiam asmeniui ir jį aptarnaujančiam Tarnybos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Tarnybą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, savo iniciatyva.

13. Asmens prašymas ar skundas raštu turi būti:

13.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 15 ir 16 punktuose nurodytais atvejais;

13.2. parašytas įskaitomai;

13.3. asmens pasirašytas.

14. prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

15. Atsižvelgdamas į Tarnybos atliekamas funkcijas ir darbuotojų kompetenciją, Savivaldybės kontrolierius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai ar skundai gali būti priimami.

16. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, nustatytomis kalbomis priimami prašymai ar skundai, kai į Tarnybą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

17. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmens atstovas prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

18. Kai prašymą ar skundą Tarnybai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas 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“.

19. Asmens prašymas raštu, atsiųstas Tarnybai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

20. Jeigu Savivaldybės kontrolierius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai ir skundai raštu, neatitinkantys Taisyklių 19 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną,

Tarnyboje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka.

21. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Tarnybai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu, nurodytu Tarnybos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

22. Tarnybos darbuotojas, jam Tarnybos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau, kaip kitą darbo dieną persiųsti jį oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

### **III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

23. Prašymai ar skundai, pateikti tiesiogiai ar atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Tarnybos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Ant gautų dokumentų dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Prašymo ar skundo užregistravimas asmens pageidavimu gali būti patvirtinamas asmens pateiktoje dokumento kopijoje, nurodant Tarnybos pavadinimą, dokumento registravimo datą ir registracijos numerį.

24. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

25. Prašymai, išskyrus tuos, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo kreipimosi gavimo Tarnyboje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytos tvarkos.

26. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo kreipimosi ir visų reikiamų dokumentų gavimo Tarnyboje dienos, Savivaldybės kontrolierius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą, Tarnyba per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

27. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Tarnyba tokios informacijos ar dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo

dienas nuo prašymo gavimo Tarnyba kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ar dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ar dokumentai. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ar dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suejimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

28. Prašymo, adresuoto Tarnybai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Tarnyba. Tarnyba, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos gali persiųsti jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs kreipimosi nagrinėjimas. Savivaldybės kontrolieriaus prašymu, kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai Tarnybai. Tarnyba, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, Savivaldybės kontrolieriaus prašymu – ir pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

29. Prašymas ar skundas, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jų gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, išsiųsdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą ar skundą nagrinėjančioms institucijoms.

30. Jeigu prašyme ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio kreipimosi gavimo Tarnyboje dienos gali persiųsti tokio kreipimosi kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Savivaldybės kontrolieriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Tarnyba ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

31. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 13.1 papunktyje, 17 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

32. Prašymas, pateiktas elektroninėmis priemonėmis nesilaikant Taisyklių 19 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje grąžinamas asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama kitais prašyme nurodytais asmens kontaktais, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

33. Jeigu Tarnyba, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas neįskaitomas, grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo išnagrinėti, Savivaldybės kontrolieriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu prašymas nenagrinėjamas ir apie tai Tarnyba praneša asmeniui.

34. Prašymas ar skundas, kuris yra asmens nepasirašytas arba kuriame nenurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ar pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti, nenagrinėjamas, jeigu Savivaldybės kontrolierius arba jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

35. Pakartotiniai prašymai ir skundai, nagrinėtini šių Taisyklių nustatyta tvarka, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas ar skundas nenagrinėjamas.

36. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytus klausimus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos prašymas yra grąžinamas siuntėjui arba išsiunčiamas kompetentingai institucijai, jeigu nėra Taisyklių 37 punkte nurodytos informacijos, kartu pranešant apie tai asmeniui, paaiškinant jo prašymo persiuntimo priežastis. Prašymo kopija paliekama Tarnyboje.

37. Asmenų prašymai, 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 ar kita), nepersiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su Tarnybos kompetencija, prašymas nagrinėjamas tiek, kiek jis susijęs su Tarnybos kompetencija.

#### **IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

38. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą ar skundą Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

39. Atsakymas į prašymą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Savivaldybės kontrolieriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 20 punkte nustatytu atveju Tarnyboje neregistruotus prašymus.

40. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Atsakymas į prašymą paprastai parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Tarnyboje.

41. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį, vadovaujantis galiojančių teisės aktų reikalavimais.

42. Asmuo, pateikęs Tarnybai asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs savo asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą 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.

43. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, informacija, sudaranti valstybės, tarnybos, profesinę, komercinę ar banko paslaptį, ir kita informacija, kurią teikti draudžia Lietuvos Respublikos įstatymai bei kiti teisės aktai.

44. Prašymą nagrinėjusi Tarnyba, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens prašymą dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

45. Į prašymus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

46. Asmuo, nesutinkantis su Tarnybos atsakymu 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.

47. 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.

48. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

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

## **V. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS**

50. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis žodžiu, turi suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu, trumpai ir suprantamai:

50.1. paaiškinti, ar Tarnyba yra kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

50.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

50.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

50.4. 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.

51. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį žodžiu, turi laikytis šių reikalavimų:



51.1. prisistatyti asmeniui – pasakyti Tarnybos pavadinimą, nurodyti pareigas, vardą ir pavardę;

51.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo esmę;

52.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

## **VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ**

53. Tarnyboje vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atlieka Tarnybos vadovas – Savivaldybės kontrolierius, adresu Danės g. 17-1, Klaipėdoje, 207 A kabinete.

54. Savivaldybės kontrolierius atlieka šias funkcijas:

54.1. priima prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Tarnyba gali gauti iš kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali gauti pati arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

54.2. užregistruoja gautus prašymus, išskyrus tuos, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos Savivaldybės kontrolieriui ar jo įgaliotam asmeniui;

54.3. perduoda prašymus nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Tarnybos darbuotojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Tarnybos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

54.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą;

54.5. prašymą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

54.6. konsultuoja ir informuoja prašymą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal kompetenciją.

55. Asmenys aptarnaujami Tarnybos darbo laiku:

55.1. pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais – nuo 8 val. iki 17 val.;

55.2. penktadieniais – nuo 8 val. iki 15 val. 45 min.;

55.3. pietų pertrauka – nuo 12 val. iki 12 val. 45 min.;

55.4. švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda.

56. Tarnyboje nustatytos dvi papildomos prašymų ir skundų priėmimo valandos per savaitę, t. y. asmenys, norintys pateikti kreipimąsi asmeniškai, gali tai padaryti Tarnyboje, adresu Danės g. 17, Klaipėda, 207 A kabinete antradieniais ir ketvirtadieniais – nuo 17 val. iki 18 val.

## **VII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

57. Tarnyboje, adresu Danės g. 17-1, Klaipėda 207A kabinete, matomoje vietoje, yra laikoma Asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kurioje asmenys gali raštu išreikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus.

58. Dėl Tarnybos darbuotojų veiklos galima kreiptis raštu arba žodžiu tiesiogiai į Savivaldybės kontrolierių.

59. Asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygoje surinkta informacija bei pastabos ir pasiūlymai, išdėstyti Savivaldybės kontrolieriui raštu arba žodžiu dėl Tarnybos darbuotojų veiklos, naudojami asmenų aptarnavimo kokybei Tarnyboje gerinti.

---

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo  
Klaipėdos miesto savivaldybės kontrolės  
ir audito tarnyboje taisyklių priedas

*(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)*

**KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA**

—  
*(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)*

**PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS**

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
*(data) (registracijos numeris)*

Jūsų prašymas arba skundas dėl \_\_\_\_\_  
*(trumpas turinio apibūdinimas)*

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_ gautas \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_ .  
*(data) (registracijos numeris)*

Dokumentus priėmė:

\_\_\_\_\_ (pareigų pavadinimas)      \_\_\_\_\_ (parašas)      \_\_\_\_\_ (vardas ir pavardė)  
\_\_\_\_\_  
*(telefono numeris)*