

PATVIRTINTA

Klaipėdos miesto savivaldybės kontrolieriaus
2024 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. KAT1-12

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo Klaipėdos miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - Asmenys) prašymų, skundų nagrinėjimo ir Asmenų aptarnavimo Tarnyboje tvarką.

2. Nagrinėjant Asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant Asmenis Tarnyboje, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Nuostatos, kurios nėra įtvirtintos Lietuvos Respublikos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose, tačiau yra reikalingos sklandžiam asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui Tarnyboje, taip pat nuostatos, kurių reikia tinkamam Taisyklių įgyvendinimui, gali būti reglamentuotos Klaipėdos miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos kontrolieriaus (toliau – Tarnybos kontrolierius) priimtu vidaus administravimo aktu.

4. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir Tarnybos pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021-12-01 nutarimo Nr. 1014 redakcija), 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 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 (toliau - Reglamentas (ES) 2016/679) ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

5. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nustatyta tvarka.

6. Teisė atstovauti Asmeniui, kai šių Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu, t. y. atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra 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“.

7. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamentas (ES) 2016/679 nuostatomis.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

8. Tarnyboje Asmenų aptarnavimo padalinio funkciją atlieka Tarnybos kontrolierius, adresu Danės g. 17, Klaipėda, 207 A kabinetas.

9. Tarnybos kontrolierius atlieka šias funkcijas:

9.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Tarnyba pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją Tarnyba gali gauti iš kitų institucijų, valstybės registru (kadastrų), žinybinių registru, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Tarnyba pati neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

9.2. jei Tarnyba pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti sprendimo dėl skunde ar prašyme išdėstyto klausimo, kai Asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu paaiškina Asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją Asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (*šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus (Priedas 1) Asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu Asmuo to prašo*), o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – atlieka Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus - ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai ir apie tai praneša Asmeniui. Jeigu nėra kitos kompetentingos institucijos, kuriai galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis;

9.3. perduoda prašymus ar skundus nagrinėti kitiems Tarnybos darbuotojams;

9.4. pagal Tarnybos kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

9.5. grąžina Asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 18 punkte nustatytų reikalavimų (turinio ir formos reikalavimų);

9.6. informuoja Asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

9.7. teikia informaciją ir konsultuoja prašymą ar skundą pateikusį Asmenį ar jo atstovą Tarnybos kompetencijos klausimais;

9.8. atlieka kitas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant Asmenis.

10. Asmenys tiesiogiai aptarnaujami ir jų prašymai, skundai priimami Tarnybos darbo ir pietų pertraukos laiku adresu Danės g. 17, Klaipėda, 207 A kabinetas:

10.1. nuo pirmadienio iki ketvirtadienio nuo 8.00 val. iki 17.00 val.;

10.2. penktadienį nuo 8.00 val. iki 15.45 val.;

10.3. valstybinių švenčių išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda;

10.4. Tarnyboje nustatytas papildomas Asmenų aptarnavimo bei skundų, prašymų priėmimo laikas ne Tarnybos darbo valandų metu – antradieniais nuo 17.00 val. iki 18.00 val. Asmenys gali kreiptis tiesiogiai adresu Danės g. 17, Klaipėda, 207 A kabinetas.

11. Asmens pageidavimu jo aptarnavimas Tarnyboje ir/ar prašymo ar skundo pateikimas derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, t. y. per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklo informacinę sistemą, elektroniniu paštu, taip pat siunčiant prašymą ar skundą naudojantis pašto paslaugomis, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą, arba kontaktuojant telefonu.

12. Asmenys aptarnaujami, prašymai ir skundai Tarnyboje gali būti priimami tiek žodžiu, Asmenims kreipiantis asmeniškai ar per atstovą į Tarnybą adresu Danės g. 17, Klaipėda (207 A kabinetas), arba telefonu, tiek raštu pateikiant prašymą ar skundą elektroninėmis ryšio priemonėmis (per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklo informacinę sistemą, elektroniniu paštu), taip pat siunčiant prašymą skundą naudojantis pašto paslaugomis.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

13. Prašymus ir skundus *raštu* galima pateikti tiesiogiai Asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus paštu, naudojantis Nacionaline elektroninių siuntų pristatymo naudojantis pašto tinklo informacine sistema, ar elektroniniu paštu. Kreiptis *žodžiu* galima tiesiogiai Asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą arba kreipiantis telefonu.

14. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Tarnybos kontrolieriui.

15. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti Asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Tarnybos darbo dieną, nepažeidžiant Asmenų ar Tarnybos interesų, Tarnyboje gali būti neregistruojami. Tokie Asmenys gali būti neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Tarnybos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, Asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį.

16. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Tarnybos kontrolierius gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

17. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra Tarnybos darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria Asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo Asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į instituciją žodžiu, kartu turi dalyvauti Asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį Asmenį arba vertėją pakviečia Asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, savo iniciatyva.

18. Prašyme ar skunde turi būti:

18.1. *fizinio asmens vardas, pavardė, adresas ar/ir kita kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti* (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, išskyrus Taisyklių 15 punkte nurodytą atvejį);

18.2. jeigu kreipiasi juridinis asmuo - *juridinio asmens pavadinimas, teisinė forma, juridinio asmens kodas, buveinė, kita kontaktinė informacija ryšiui palaikyti* (telefono numeris, Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinės sistemos elektroninio pristatymo dėžutės adresas, elektroninis paštas);

18.3. *parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą; parašytas įskaitomai; konkretus ir suprantamas; parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų; pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo, įrodant teisę atstovauti Taisyklių 6 p. nustatyta tvarka;*

18.4. kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

19. Kai į Tarnybą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami kitomis užsienio kalbomis.

20. Tarnybos kontrolierius ar kitas Tarnybos darbuotojas jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti, vykdančiam dokumentų registravimo funkcijas darbuotojui, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 15 punkte nustatytais terminais.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

21. Prašymai ir skundai gali būti *nenagrinėjami* jeigu:

21.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį Asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

21.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

21.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmusi Tarnyba, ar kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir Asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą;

21.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

21.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo Asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip vienas mėnuo;

21.6. prašymas ar skundas Tarnybai pateiktas ne pagal kompetenciją, šiuo atveju Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai, ir apie tai praneša Asmeniui. Jeigu nėra kitos kompetentingos institucijos, kuriai galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša Asmeniui, paaiškindama jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis;

21.7. anoniminiai skundai nenagrinėjami, jeigu Tarnybos kontrolierius nenustato kitaip;

21.8. klausimą dėl skundų/prašymų nenagrinėjimo sprendžia Tarnybos kontrolierius.

22. Prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 15 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame Tarnybos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų, uždedant registracijos spaudą, kuriame įrašoma gavimo data bei registracijos numeris.

23. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, Asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas kitais būdais, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos naudojant Asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

24. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 15 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per *20 darbo dienų* nuo tokio prašymo ar skundo Tarnyboje gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnyje nustatytos tvarkos.

25. Kai dėl objektyvių priežasčių per 20 darbo dienų terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Tarnybos kontrolierius šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

26. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklo informacinę sistemą, elektroniniu paštu, siunčiant prašymą ar skundą naudojantis pašto paslaugomis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma Asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Tarnybos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Tarnybos kontrolierius, tačiau į jį nėra atsakoma, jeigu Tarnybos kontrolierius nenusprendžia kitaip.

27. 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 gavimo Tarnyboje dienos ji kreipiasi į Asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu Asmuo trūkstančių 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 Tarnybos kontrolieriaus sprendimu gali

būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suėjimo dienos visi Asmens Tarnybai pateikti dokumentų originalai gražinami Asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Tarnyba pasilieka šių dokumentų kopijas.

28. Prašymus ar skundus Tarnyba nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais Tarnybai nustatytą kompetenciją.

29. Jei priimant ar priėmus Asmens prašymą ar skundą, adresuotą Tarnybai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavusi Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiūtą Asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako Asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą persiuntusiai Tarnybai.

30. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas Tarnybai ir kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, Tarnyba nagrinėja prašymą ar skundą savo kompetencijos ribose ir Asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

31. Jei Tarnybai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Tarnyba ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Tarnybos kontrolierių, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Tarnybos kontrolierius nenusprendžia kitaip.

32. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos gali persiūsti prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas Tarnybos kontrolieriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Tarnyba ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam Asmeniui.

33. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 18 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) Asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti. Kai per institucijos nustatytą terminą Asmuo nepateikia Tarnybai pagal Taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V. ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

34. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba, išskyrus Taisyklių 19 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba.

35. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu Asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu Asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą Tarnyboje, aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, Asmenį aptarnaujantis Tarnybos kontrolierius ar kitas Tarnybos darbuotojas (9.3. p.) tą informaciją užfiksuoja ir Asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

36. Tarnyba, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

37. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi

būti pasirašytas Tarnybos kontrolieriaus kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 15 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną – šiais atvejais Tarnybos kontrolierius ar kitas Tarnybos darbuotojas (9.3. p.) atsako iš Tarnybos kontrolieriaus ar kito Tarnybos darbuotojo (9.3. p.) jam Tarnybos suteikto elektroninio pašto.

38. Į prašymą Tarnyba atsako atsižvelgdama į jo turinį:

38.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas):

38.1.1 teisės aktų nustatytų dokumentų, kurių turėjimas patvirtina Tarnybos suteikiamos teisės įgijimą, išdavimas;

38.1.2. Tarnybos veiksmai išduodant teisės aktų nustatytus dokumentus su valstybės registruose, valstybės informacinėse sistemose, archyvuose ar Tarnybos turima informacija;

38.1.3. teisės aktų nustatytų ir Asmenų privalomai Tarnybai teikiamų dokumentų ar informacijos priėmimas;

38.1.4. teisės aktų nustatytos informacijos registravimas valstybės registruose ar valstybės informacinėse sistemose Asmens prašymu.

38.1.5. pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

38.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktuali klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Tarnybai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

38.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

38.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 38.1–38.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

39. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas Tarnybai priėmus administracinį sprendimą, Tarnyba, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, imasi priemonių juos pašalinti - jeigu klaida gali turėti esminės įtakos vykdyti administracinį sprendimą, Tarnyba, sustabdo šio sprendimo vykdymą, iki klaidos bus ištaisytos; per 3 darbo dienas nuo klaidų ištaisymo dienos Asmeniui ar Asmenų grupei, kuriems buvo skirtas administracinis sprendimas, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo įteiktas su klaidomis buvęs administracinis sprendimas, įteikiamas pataisytas administracinis sprendimas.

40. Asmuo, nesutinkantis su Tarnybos priimtu sprendimu (atsakymu) ar atsisakymu nagrinėti jo prašymą, skundą turi teisę apskusti Tarnybos priimtą administracinį sprendimą ar kitokį Tarnybos atsakymą į Asmens prašymą ar skundą arba veiksmą (neveikimą), taip pat Tarnybos vilkinimą atlikti jos kompetencijai priskirtus veiksmus vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnyje nustatyta tvarka ir terminais, t. y. per vieną mėnesį nuo administracinio sprendimo ar atsakymo įteikimo (paskelbimo) asmeniui dienos ar veiksmo (neveikimo) arba vilkinimo paaikškinimo asmeniui dienos, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui.

41. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

42. Aptarnaujant Asmenis Tarnyba laikosi Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtinto Pavyzdinio Asmenų (klientų) aptarnavimo standarto, kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo institucijoje kokybės vertinimą.

43. Dėl Tarnybos darbuotojų veiklos įvertinimo galima kreiptis žodžiu tiesiogiai į Tarnybos kontrolierių arba raštu, siunčiant laisvos formos atsiliepimą/nuomonę apie aptarnavusio Asmenį (-is) Tarnybos darbuotojo bendravimą, elgesį, gautos reikalingos informacijos pakankamumą ir išsamumą ir kt., elektroniniu paštu.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo
Klaipėdos miesto savivaldybės kontrolės
ir audito tarnyboje taisyklių (Priedas 1)

(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

(data) Nr. _____
(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)