

PATVIRTINTA:
Alytaus rajono savivaldybės
kontrolieriaus 2011-11-16
Įsakymu Nr. V-8

ASMENŲ APTARNAVIMO ALYTAUS RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Alytaus rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau - Tarnyba) tvarkos aprašas (toliau-aprašas) reglamentuoja asmenų (toliau – asmenų) aptarnavimą Tarnyboje.

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, 2006, Nr.77-2975) įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“ principais. Savivaldybės kontrolieriaus tarnyboje nagrinėjami prašymai ir skundai, susiję su finansiniais ir veiklos auditais savivaldybės nuosavybės (valstybės patikėjimo teise valdomo) turto valdymo, naudojimo ir disponavimo teisėtumo bei savivaldybės biudžeto vykdymo ir lėšų naudojimo klausimais.

3. Paprastai asmenis priiminėja ir jų klausimus sprendžia ar teikia rekomendacijas jiems rūpimais klausimais Savivaldybės kontrolierius.

4. Tarnybos valstybės tarnautojai privalo užtikrinti, kad į Tarnybą atvykę asmenys, norintys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, galėtų tai padaryti visą darbo dienos laiką.

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 sprendimu nenagrinėjami, išskyrus atvejus, jei anoniminiame rašte pateikiama svarbi (galinti turėti reikšmingos įtakos Savivaldybės lėšų ar turto švaistymui, apsaugai ir kt.) informacija, kurios patvirtinimui reikalinga atlikti auditą.

8. Asmeniui neteikiama informacija, sudaranti valstybės tarnybos, profesinę, komercinę ar banko paslaptį, privati informacija apie kitus asmenis, taip pat jeigu Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai numato, kad tokia informacija negali būti teikiama.

9. Ši tvarka skelbiama Alytaus rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnybos tinklapyje.

10. Už šios Tvarkos įgyvendinimą Tarnyboje atsako Savivaldybės kontrolierius .

11. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Asmuo – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija ir pan.)

Asmenų aptarnavimas – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Tarnybą, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, el.paštu, nagrinėjimą.

Pareiškėjas – asmuo, įteikęs ar atsiuntęs institucijai rašytinį prašymą ar skundą.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Tarnybą, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, 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 valstybės 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.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBĄ

12. Į Tarnybą atvykę asmenys, norintys ar privalantys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, gali tai padaryti visą Tarnybos darbo dienos laiką.

13. Atvykę į Tarnybą asmenys aptarnaujami Savivaldybės kontrolieriaus ar kito Tarnybos tarnautojo Savivaldybės kontrolieriaus pavedimu.

14. Asmenys prašymus ir skundus gali pateikti ir raštu, žodžiu ir elektroniniu būdu Tarnybos elektroniniu paštu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ar Tarnybos tarnautojų ir institucijos interesų.

15. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti iš anksto derinamas telefonu. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, apie tai jis turi būti išpėtas.

16. Asmenys visuomet gali pareikšti savo nuomonę apie jų aptarnavimą Savivaldybės kontrolieriaus tarnyboje, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus raštu, adresuotame Savivaldybės kontrolieriui, ar išdėstyti internetinėje svetainėje www.arsa.lt bei elektroniniu paštu kontrol@arsa.lt.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

17. Prašymai ir skundai, gauti tiesiai iš asmens arba atsiųsti paštu, registruojami tarnybos gautų raštų registracijos žurnale ar kompiuterinėje laikmenoje, kuris metų gale sunumeruojamas, įrašomas ir archyvuojamas nustatyta tvarka.

18. Ant prašymo arba skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo arba skundo gavimo data ir registracijos numeris.

19. Asmeniui, įteikusiam prašymą arba skundą, įteikiama spaudu (gavimo data ir registracijos numeris) pažymėta jo prašymo arba skundo kopija.

20. Skundai, pateikti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu. Atsakymai į šiuos skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenų pageidavimu – siunčiami paštu skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas Savivaldybės kontrolieriaus.

21. Kontrolierius, susipažinęs ir įvertinęs gautą raštą deda rezoliuciją pirmajame prašymo ar skundo lape.

22. Jei asmens prašymas ar skundas nėra Savivaldybės kontrolieriaus kompetencijos objektu, jis vadovaudamasis teisės aktais priima sprendimą persiųsti jį nagrinėti kitoms institucijoms ar gražinti asmeniui, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo

įstatymo ir kitų teisės aktų nuostatomis persiunčia prašymą ar skundą kompetentingai institucijai ir apie tai praneša pareiškėjui.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

23. Jei prašymas ar skundas pasirašytas kelių asmenų, atsakoma pirmajam prašymą ar skundą pasirašiusiam asmeniui arba prašyme ar skunde nurodytajam asmeniui.

24. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo datos, dėl objektyvių priežasčių jo nagrinėjimas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.

25. Jei prašymas ar skundas, adresuotas kelioms institucijoms ir klausimo sprendimas priklauso kelių institucijų kompetencijai, jo nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašyme ar skunde keliamo klausimo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiose institucijose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo.

26. 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 institucijoje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

27. Jeigu Tarnyba neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros dėl skunde išdėstyto klausimo, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas perduoda skundą viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus ir apie tai praneša asmeniui.

28. Kai prašymuose ar skunduose nurodytų klausimų sprendimas priskirtas teismų kompetencijai, per 5 darbo dienas apie tai pranešama asmeniui raštu kartu grąžinant jo prašymą ar skundą.

29. Kai prašyme ar skunde nurodytiems faktams įvertinti reikia atlikti auditą, prašymas ar skundas nukreipiamas atitinkamą auditą atliekančiam tarnautojui arba imamasi priemonių, kad auditas būtų įtrauktas į metų audito planus. Apie tai pranešama pareiškėjui. Atlikus auditą, pagal pateiktą prašymą, apie rezultatus pranešama asmeniui raštu per 5 darbo dienas.

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

31. Draudžiama persiųsti skundą nagrinėti viešojo administravimo subjektui, jo administracijos padaliniui arba perduoti nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kurių veiksmai yra skundžiami.

V. IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REZULTATŲ ĮFORMINIMAS

32. 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.

33. Jeigu Tarnyba neturi įgaliojimų priimti sprendimą dėl pranešime ar skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti šį pranešimą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui.

34. 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

35. Tarnyboje už asmenų aptarnavimą telefonu yra atsakingi visi valstybės tarnautojai.

36. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – 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 yra ne kompetentinga išspręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

37. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingi valstybės tarnautojai turi laikytis šių taisyklių: pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina), pakėlus telefono ragelį prisistatyti skambinančiajam, pasakant institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę; atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę; aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus; pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką; ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

38. Asmenų prašymai ir skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugoma teisės aktų nustatyta tvarka.
