

PATVIRTINTA

Akmenės rajono savivaldybės kontrolieriaus

2014 m. gruodžio 19 d. įsakymu Nr. V-16

## ASMENŲ APTARNAVIMO AKMENĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Akmenės rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybė) kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, pranešimų, skundų ir pareiškimų (toliau – pranešimai) pateikimą, priėmimą, nagrinėjimą, atsakymų parengimą ir asmenų aptarnavimą Tarnyboje.

2. Nagrinėdami asmenų pranešimus, Tarnybos valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo ir subsidiarumo principais, o 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.

3. Asmenų pranešimai nagrinėjami tik pagal Tarnybos kompetenciją, numatytą Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme – dėl Savivaldybės lėšų ir turto, patikėjimo teise valdomo valstybės turto naudojimo, valdymo ir disponavimo juo.

4. Asmens pranešimo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl pranešimo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo pranešimo gavimo institucijoje.

5. Nagrinėjantis pranešimą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo jo nagrinėjimo arba nušalinamas Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti pranešimą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Savivaldybės kontrolieriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Savivaldybės kontrolieriaus nusišalinimo nuo pranešimo nagrinėjimo priima jis pats arba Savivaldybės meras.

6. Tarnyboje asmenis aptarnauja Savivaldybės kontrolierius ar kitas tuo metu darbe esantis Tarnybos valstybės tarnautojas.

### II. PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

7. Asmenų pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą, atsintus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu.

8. Priimami tik tokie Tarnybos kompetencijai priskirti žodiniai pranešimai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti pranešimą raštu.

9. Asmens pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis pranešimo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus suderintam priėmimo laikui, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

10. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs 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.

11. Asmenų pranešimai turi būti:

11.1. parašyti valstybine kalba;

11.2. parašyti įskaitomai;

11.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

12. Asmens pranešimas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas pranešimui raštu.

13. Elektroniniu būdu pateiktas pranešimas sudaromas taip, kad pranešimą gavusi Tarnyba galėtų:

13.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

13.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Tarnybos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

13.3. identifikuoti elektroninį parašą ir pranešimą pateikusį asmenį.

### III. PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

14. Rašytiniai pranešimai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar gauti Savivaldybės administracijos Interesantų priimamojo „viename langelyje“, užregistruojami Tarnyboje naudojamoje dokumentų valdymo sistemoje Doclogix *Veiklos organizavimo* registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“.

15. Priėmus pranešimą, asmens pageidavimu jam įteikiamas pranešimo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta pranešimo kopija, išskyrus atvejus, kai pranešimas patenkinamas iš karto. Spaude nurodomas Tarnybos pavadinimas, pranešimo priėmimo data ir registracijos numeris.

16. Asmenų pranešimai nagrinėjami tik pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti jai pateiktame pranešime išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo pranešimo gavimo Tarnyboje šis pranešimas išsiunčiamas kompetentingai institucijai (Tarnyba pasilieka pranešimo kopiją). Apie tai pranešimą pateikęs asmuo informuojamas raštu paaiškinant persiuntimo priežastis.

17. Sprendimą dėl asmenų pranešimų nagrinėjimo priima Savivaldybės kontrolierius. Savivaldybės kontrolieriaus atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Tarnyboje atvejais tokį sprendimą priima Savivaldybės kontrolieriaus pavaduotojas.

18. Asmenų pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Tarnyboje.

19. Jeigu atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo pranešimo gavimo Tarnyboje, Savivaldybės kontrolierius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Apie tai pranešimą pateikęs asmuo informuojamas raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu pranešimas pateiktas elektroniniu būdu) nurodant pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

20. Kai pranešime nurodytiems faktams išnagrinėti būtinas tyrimas, minėtas dokumentas perduodamas atitinkamą auditą atliekančiam Tarnybos valstybės tarnautojui arba imamasi priemonių, kad šis tyrimas būtų įtrauktas į ateinančių metų Tarnybos veiklos planą. Apie tai pranešimą pateikęs asmuo informuojamas raštu. Tyrimo rezultatai asmeniui pateikiami raštu per 5 darbo dienas po audito atlikimo.

21. Nevalstybine kalba, neįskaitomai parašyti pranešimai per 3 darbo dienas nuo pranešimo gavimo Tarnyboje grąžinami asmeniui nurodant grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka pranešimo kopiją.

22. Pranešimai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 11.3 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip.

23. Pranešimai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 13.1–13.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, grąžinami asmeniui elektroniniu būdu nurodant grąžinimo priežastis.

24. Pranešimai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 13.3 papunktyje nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip.

25. Pranešimai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios pranešimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis pranešimas nenagrinėjamas, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Tarnyboje praneša asmeniui, kodėl jo pranešimas nenagrinėjamas.

#### **IV. ATSAKYMŲ Į PRANEŠIMUS PARENGIMAS IR IŠSIUNTIMAS ASMENIMS**

26. Atsakymai į pranešimus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Tarnybos pozicija dėl asmens keliamų klausimų ar kt.

27. Į asmenų pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu jie buvo pateikti Tarnybai, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

28. Atsakymas į pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas asmeniui, o kitas lieka Tarnyboje.

29. Į pranešimą atsakoma Savivaldybės kontrolieriaus ar jo pavaduotojo pasirašomu raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus asmens keliamus klausimus.

30. Jeigu pranešimas pasirašytas kelių asmenų, atsakoma pirmajam pranešimą pasirašiusiam asmeniui arba pranešime nurodytam asmeniui.

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

32. Tarnyba, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į pranešimą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisyta atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

#### **V. APTARNAVIMAS TELEFONU**

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

34. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojai turi mokėti trumpai ir suprantamai:

34.1. paaiškinti, ar Tarnyba kompetentinga nagrinėti pranešimą asmeniui rūpimu klausimu;

34.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad pranešimas būtų išnagrinėtas;

34.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti jai pateiktame pranešime išdėstytų klausimų;

34.4. 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.

35. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

35.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

35.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Tarnybos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

35.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti asmeniui rūpimą klausimą;

35.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

35.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

35.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

36. Taisyklės skelbiamos Savivaldybės interneto svetainėje [www.akmene.lt](http://www.akmene.lt) .

37. Asmenys visuomet gali pareikšti nuomonę apie jų aptarnavimo Tarnyboje kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus raštu Savivaldybės kontrolieriui elektroniniu paštu [kontroliere@akmene.lt](mailto:kontroliere@akmene.lt), Savivaldybės merui Savivaldybės interneto svetainėje [www.akmene.lt](http://www.akmene.lt) .

---