

PATVIRTINTA

Kauno miesto savivaldybės kontrolieriaus

2018 m. rugpjūčio 6 d. įsakymu Nr. V-19

**ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ, SKUNDŲ IR PAREIŠKIMŲ
NAGRINĖJIMO KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO
TARNYBOJE TAISYKLĖS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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

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 kreipimusis, 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, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, vieno langelio, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo permainingoms 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 kreipimusis, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio Tarnybos darbuotojo. Tarnybos darbuotojų atostogų, komandiruočių ir

kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų kreipimasis nagrinėti pavedama kitiems Tarnybos darbuotojams.

6. Kreipimasi nagrinėjantis darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas Savivaldybės kontrolieriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo kreipimosi nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti kreipimasi, 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. KREIPIMŪSI PATEIKIMAS

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

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

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

10. Jeigu kreipimasi 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 kreipimasi žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

11. Asmens pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis kreipimosi 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. Kreipimasis žodžiu gali būti pateikiamas kreipimasi 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 kreipimasis 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. kreipimesi 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 kreipimesi nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus kreipimesi nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai kreipimesi 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 kreipimaisi gali būti priimami.

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

17. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmens atstovas kreipimesi 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 kreipimasi 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 kreipimasis 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, kreipimaisi 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 kreipimusis *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka.

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

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

III. KREIPIMŪSI PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Kreipimaisi, pateikti tiesiogiai ar gauti Tarnybos priimamajame, pritaikant vieno langelio principą, 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. Kreipimūsi užregistravimas asmens pageidavimu gali būti patvirtinamas asmens pateiktoje dokumento kopijoje, nurodant Tarnybos pavadinimą, dokumento registravimo datą ir registracijos numerį.

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

25. Kreipimaisi, 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 kreipimosi 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 kreipimosi nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

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

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

29. Kreipimąsi, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai kreipimesi 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 kreipimąsi nagrinėjančioms institucijoms.

30. Jeigu kreipimosi 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 kreipimosi nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, kreipimosi 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 kreipimosi nagrinėjimo sustabdymą Tarnyba ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša kreipimąsi pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

31. Kreipimasis, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 13.1 papunktyje, 17 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo kreipimosi gavimo Tarnyboje dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam kreipimąsi, ar jo atstovui, nurodant tokio kreipimosi grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

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

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

34. Kreipimasis, 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 kreipimaisi, nagrinėtini šių Taisyklių nustatyta tvarka, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios kreipimosi pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis kreipimasis nenagrinėjamas, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo pakartotinio kreipimosi gavimo Tarnyboje praneša asmeniui, kodėl jo kreipimasis nenagrinėjamas.

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

37. Asmenų kreipimaisi, 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 kreipimesi keliamų klausimų susiję su Tarnybos kompetencija, kreipimasis nagrinėjamas tiek, kiek jis susijęs su Tarnybos kompetencija.

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

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

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

41. Atsakymai į kreipimuisi 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 kreipimąsi 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 patvirtinta 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. Kreipimąsi nagrinėjusi Tarnyba, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi 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 ištaisyta atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

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

46. Asmuo, nesutinkantis su Tarnybos atsakymu arba tuo atveju, jeigu per nustatytą kreipimosi 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 kreipimosi 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 kreipimąsi asmeniui rūpimu klausimu;

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

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

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 kreipimosi 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 priimamasis (asmenų ir dokumentų priėmimo patalpa), esantis adresu Vasario 16-osios g. 2, Kaune, 5 kabinete.

54. Tarnybos priimamasis atlieka šias funkcijas:

54.1. priima kreipimuisis, 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 kreipimuisis, 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 kreipimuisis nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Tarnybos darbuotojas nagrinėja kreipimąsi; jeigu kreipimosi nagrinėjimas nepriskirtinas Tarnybos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka kreipimosi kopiją;

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

54.5. kreipimąsi pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie kreipimosi nagrinėjimo eigą;

54.6. konsultuoja ir informuoja kreipimąsi 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 kreipimūsi priėmimo valandos per savaitę, t. y. asmenys, norintys pateikti kreipimūsi asmeniškai, gali tai padaryti Tarnybos priimamajame pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais – nuo 7 val. 35 min., penktadieniais – nuo 7 val. 40 min.

57. Asmenų, pageidaujančių bendrauti su Savivaldybės kontrolieriumi, registraciją vykdo Savivaldybės kontrolieriaus paskirtas atsakingas darbuotojas, suderinęs su Savivaldybės kontrolieriumi priėmimo laiką. Savivaldybės kontrolieriaus paskirtas atsakingas darbuotojas pagal galimybes nedelsdamas praneša Savivaldybės kontrolieriui apie gautus prašymus bendrauti su Savivaldybės kontrolieriumi tiesiogiai.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

58. Tarnybos priimamajame, 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.

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

60. 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.

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų, pranešimų, skundų ir pareiškimų nagrinėjimo Kauno miesto savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje taisyklių priedas

(Kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

KAUNO 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 kreipimasis dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė:

_____ _____ _____
(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)