

PATVIRTINTA

Transporto investicijų direkcijos direktoriaus
2003 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. 1.3-54

PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO TRANSPORTO INVESTICIJŲ DIREKCIJOJE TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą Transporto investicijų direkcijoje (toliau – Direkcija).

2. Direkcijos darbuotojai aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945) įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

3. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Direkcijos direktorius užtikrina, kad šių valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais būtų paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

4. Valstybės tarnautojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo arba skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 21 straipsnio 1 dalyje numatytais atvejais.

5. Direkcijoje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie yra tvarkingai ir išskaitomai 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 gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodyti pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, Direkcijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

7. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą prašymą ar skundą išverčia Direkcija, jeigu šiuos dokumentus priklauso nagrinėti jai. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

8. Kai asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant dalyvauja Direkcijos pakviestas vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

9. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

10. Direkcijos interneto tinklapyje ir asmenims prieinamoje vietoje Direkcijos patalpose paskelbiamos Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Direkcijoje taisyklės bei valstybės tarnautojo ar darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, vardas ir pavardė, telefono numeris. Asmenys Direkcijoje aptarnaujami Direkcijos darbo laiku.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į INSTITUCIJĄ

11. Atvykę į Direkciją asmenys aptarnaujami Direkcijos padaliniuose pagal jų kompetenciją spręsti asmeniui rūpimus klausimus.

12. Atvykę į Direkciją asmenys prašymus ir skundus gali pateikti ir raštu, ir žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat ir nepažeidžiant asmens ir Direkcijos interesų.

13. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kito ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingi Direkcijos tarnautojai ar darbuotojai apie tai įspėja asmenį.

14. Direkcijoje visiems matomoje vietoje privalo būti padėta piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga. Joje asmenys visuomet gali pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo Direkcijoje kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

15. Prašymų, skundų registravimą organizuoja Direkcijos sekretorė – referentė.

16. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens arba atsiųsti paštu, registruojami specialiaame žurnale ar atitinkamoje kompiuterinėje programoje. Ant prašymo arba skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo arba skundo gavimos data ir registracijos numeris.

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

18. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Direkcijos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Direkcijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėšančius Direkcijos padalinius, valstybės tarnautojus arba darbuotojus, rezoliucijoje nurodant prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą.

19. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali trukti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo arba skundo Direkcijoje gavimo dienos, Direkcija, gavusi prašymą arba skundą paštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo dokumentų gavimo datos apie nagrinėjimo uždelsimą informuoja pareiškėją raštu. Tokiame pranešime pareiškėjui nurodoma prašymo arba skundo gavimo data, registracijos numeris, prašymą nagrinėjančio Direkcijos tarnautojo pareigos, vardas ir pavardė, telefono numeris.

20. Jeigu Direkcija nėra įgaliota spręsti prašyme arba skunde išdėstytų klausimų, prašymas arba skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo datos persiunčiamas kompetentingai institucijai. Apie tai pranešama pareiškėjui. Kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą arba skundą, jis per 5 darbo dienas grąžinamas pareiškėjui nurodant grąžinimo priežastis.

21. Draudžiama perduoti prašymus ir skundus spręsti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

22. Asmenų skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta administracine procedūra.

23. Prašymas arba skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 darbo dienų nuo jo gavimo Direkcijoje datos, išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu arba kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo jo gavimo datos.

24. Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiose institucijose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

25. Prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti per 30 darbo

dienų nuo jų gavimo Direkcijoje datos. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų nustatytą terminą.

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.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

27. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami Direkcijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens įsakymu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

28. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Direkcijos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami 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.

29. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

30. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku, arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

31. Pranešime 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 sprendimas.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

32. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Direkcijos direktoriui, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka. Dėl valdžios ir valdymo institucijų pareigūnų piktnaudžiavimo ir biurokratizmo gali būti paduotas skundas Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024) nustatyta tvarka.

33. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

34. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę tai apskūsti Administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

35. Taupant asmenų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų darbo laiką, Direkcijoje už asmenų aptarnavimą telefonu atsakinga Direkcijos sekretorė – referentė.

36. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Direkciją, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingas darbuotojas privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

36.1. ar Direkcija kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

36.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

36.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Direkcija nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

37. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Direkcija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą (Žin., 2000, Nr. 10-236).

38. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

38.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį;

38.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Direkcijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

38.3. atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

38.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

38.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

38.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

39. Direkcijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo reguliariai nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

39.1. ar jie pakankamai informuoti apie Direkcijos darbo laiką;

39.2. ar jiems patogus Direkcijoje nustatytas priėmimo laikas;

39.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

39.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;

39.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

39.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

39.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių Direkcija ėmėsi jų klausimams spręsti.

40. Gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.

41. Apklausos duomenys ir kita informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.
