|  |  |
| --- | --- |
| PATVIRTINTAKazlų Rūdos savivaldybėskontrolieriaus2021 m. balandžio 6 d.įsakymu Nr. KĮ-13 |  |

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KAZLŲ RŪDOS SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TAISYKLĖS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Kazlų Rūdos savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba). Tarnyboje nagrinėjami prašymai ir skundai, susiję su savivaldybei nuosavybės teise priklausančio bei patikėjimo teise valdomo valstybės turto valdymo, naudojimo ir disponavimo teisėtumu bei savivaldybės biudžeto vykdymo ir lėšų naudojimo klausimais.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

**II SKYRIUS**

**ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS**

4. Prašymai ir skundai gali būti pateikiami raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais) ar žodžiu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą).

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

6. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Tarnybos vadovas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir pranešti apie šio asmens elgesį kompetentingoms institucijoms.

7. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar elektroniniu paštu.

8. Prašymas ir skundas raštu turi būti parašytas valstybine kalba, įskaitomai, asmens pasirašytas.

9. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

10. Prašymas raštu, atsiųstas Tarnybai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

11. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Tarnybai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu, nurodytu įstaigos interneto svetainėje.

12. Tarnybos valstybės tarnautojas, jam Tarnybos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

13. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos 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.

14. Kai prašymą 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“.

15. Prašymas ar skundas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, kurį Tarnyba jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo užregistravimo Tarnyboje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

16. Jeigu prašymo, skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo užregistravimo persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, jų nagrinėjimas Tarnybos vadovo sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teisena. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Tarnyba nedelsdama raštu praneša asmeniui.

**III SKYRIUS**

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

17. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

18. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

19. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje.

20. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo institucijoje, Tarnybos vadovas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 19 punkte nustatytą terminą, Tarnyba nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

21. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Tarnyba tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

22. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

23. Jeigu Tarnyba, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Tarnybos vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Tarnyba nedelsdama praneša asmeniui.

24. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 8 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo Tarnyboje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

25. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 9 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

26. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 12 ir 14 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

27. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 10 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

**IV SKYRIUS**

**ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

28. Į prašymus atsakoma valstybine kalba.

29. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

30. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

31. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

31.1. į prašymą pateikti Tarnybos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

31.2. į kitus prašymus **–** atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

32. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

33. Tarnybos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų),kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

**V SKYRIUS**

**ASMENŲ APTARNAVIMAS žodžiu ir elektroninio ryšio priemonėmis**

34. Tarnybos valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu, elektroninio ryšio priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojai turi trumpai ir suprantamai:

34.1. paaiškinti, ar Tarnyba yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

34.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

34.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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. Valstybės tarnautojai aptarnaudami asmenis žodžiu elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

35.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Tarnybos pavadinimą;

35.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

35.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti valstybės tarnautojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą valstybės tarnautoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

**VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

36. Asmenų prašymai ir skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, 5 metussaugoma Tarnybos patalpose atskirose bylose, kuriosvėliau yra perduodamos archyvui.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir

asmenų aptarnavimo Kazlų Rūdos savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje taisyklių priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(Tarnybos pavadinimas, duomenys)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

**PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_\_\_

(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl

(trumpas turinio apibūdinimas)

 gautas \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(telefono numeris)