

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTERIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijoje tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymo parengimo, išsiuntimo (įteikimo) asmeniui ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijoje (toliau – ministerija) ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo tvarką.

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – Įstatymas), Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės), ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmenų aptarnavimą ir prašymų, skundų nagrinėjimą.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Įstatyme ir Taisyklėse vartojamas sąvokas.

4. Ministerijoje nagrinėjami Įstatymo ir Taisyklių nustatyta tvarka ir nustatytu būdu pateikti ministerijai adresuoti prašymai ir skundai, kuriuose keliami klausimai pagal kompetenciją priskirti ministerijai.

5. Ministerijoje priimami ir nagrinėjami prašymai ir skundai, parašyti valstybine kalba. Ministerijoje taip pat priimami ir nagrinėjami prašymai, parašyti anglų ar rusų kalbomis. Kitomis užsienio kalbomis, nei nurodyta šiame punkte, parašyti prašymai priimami ir nagrinėjami, jeigu yra pridėtas įstatymų nustatyta tvarka patvirtintas vertimas į valstybinę kalbą, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

6. Asmenų prašymų ir skundų priėmimą ir asmenų aptarnavimą ministerijoje organizuoja ir vieno langelio funkcijas vykdo susisiekimo ministro paskirti ministerijos Informacinių sistemų ir dokumentų valdymo skyriaus (toliau – ISDVS) darbuotojai.

7. Ministerijos administracijos padalinių vadovai turi užtikrinti, kad valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojas), atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais prašymus ir skundus nagrinėti ir informaciją suteikti būtų pavedama kitiems darbuotojams.

8. Susisiekimo ministras asmenis priima Lietuvos Respublikos Vyriausybės narių gyventojų priėmimo Vyriausybės priimamajame grafike numatytu laiku.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

9. Asmenų prašymai ISDVS darbuotojui gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar asmeniui atvykus į ministeriją), raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į ministeriją, atsiuntus prašymą paštu, elektroninių ryšių priemonėmis (sumin@sumin.lt, pilietis@sumin.lt).

10. Asmenų pasirašyti skundai gali būti pateikiami tik raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į ministeriją, atsiuntus skundą paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis (sumin@sumin.lt, pilietis@sumin.lt), pasirašius saugiu elektroniniu parašu.

11. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Įstatyme, Taisyklėse ir Tvarkos apraše nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ministerijos Dokumentų valdymo sistemoje AVILYS (toliau – DVS) grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo 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 nėra. Ministerija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

12. Nagrinėjami tik tokie anoniminiai skundai, kuriuose pranešama apie ministerijos ar ministerijos reguliavimo sričiai priskirtų institucijų ir įmonių veiklos trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkreto asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį. Tokie skundai registruojami ir teikiami Lietuvos Respublikos susisiekiimo ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos Respublikos susisiekiimo ministro 2017 m. kovo 17 d. įsakymu Nr. 3-119 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekiimo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“ (toliau – Darbo reglamentas), Lietuvos Respublikos susisiekiimo ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos susisiekiimo ministerijos kanclerio 2017 m. kovo 21 d. potvarkiu Nr. 4-13 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekiimo ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Dokumentų valdymo tvarkos aprašas), nustatyta tvarka rezoliucijai įrašyti ar susipažinti ir sprendimui dėl tolesnio anoniminio skundo nagrinėjimo priimti.

13. Ministerijos administracijos padalinių darbuotojai, gavę elektroniniu paštu pateiktus asmenų prašymus ir skundus, turi nedelsdami juos persiųsti registruoti ISDVS darbuotojams elektroninio pašto adresu sumin@sumin.lt arba pilietis@sumin.lt.

III SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS, PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

14. Informacija apie asmenų priėmimo laiką, vietą, kontaktiniai duomenys (asmenis aptarnaujantis darbuotojas, telefonas, el. pašto adresas) ir kita reikiama informacija skelbiama ministerijos interneto svetainėje.

15. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, turi būti registruojami DVS dokumentų registre pagal patvirtintą ministerijos registru sąrašą ir dokumentacijos planą.

16. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo DVS asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Tvarkos aprašo priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

17. Atsakingas ISDVS darbuotojas, registruodamas asmens kreipimąsi, DVS nurodo dokumento rūšį – prašymas ar skundas. Registruoti dokumentai Darbo reglamento ir Dokumentų valdymo tvarkos aprašo nustatyta tvarka pateikiami ministerijos vadovybei rezoliucijai įrašyti arba rezoliucijai patvirtinti.

18. Ministerijos administracijos padalinio vadovas ir atsakingas vykdytojas, gavę asmens kreipimąsi, vertina:

18.1. ar pateiktas asmens kreipimasis priskirtinas ministerijos kompetencijai; jeigu ministerija pagal kompetenciją neįgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar jeigu ministerija neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo DVS turi būti persiųstas kompetentingai institucijai ir apie tai praneša asmeniui;

18.2. ar gautas kreipimasis laikytinas prašymu ar skundu; jeigu kreipimasis laikytinas skundu, pagal Įstatymą per 3 darbo dienas nuo skundo registravimo DVS turi būti pradėta administracinė procedūra.

19. Administracinė procedūra vykdoma Įstatymo nustatyta tvarka.

20. Jeigu ministerijos administracijos padalinys, nagrinėdamas asmens prašymą ar skundą, nustato, kad prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, jis Darbo reglamento nustatyta tvarka gali kreiptis į pavedimą davusį asmenį dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimą Įstatymo nustatyta tvarka nedelsiant pranešama asmeniui.

21. Aptarnaudamas asmenį žodžiu, elektroniniais ryšiais, darbuotojas turi laikytis Įstatyme, Taisyklėse nurodytų reikalavimų, valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklių ir ministerijos vidaus teisės aktų reikalavimų.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

22. Atsakymai, atsižvelgus į prašymo ar skundo turinį, rengiami vadovaujantis Įstatymo, Taisyklių reikalavimais, vizuojami ir registruojami Darbo reglamento, Dokumentų valdymo tvarkos aprašo nustatyta tvarka, laikantis teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

23. Visi atsakymai įforminami ministerijos siunčiamojo rašto blanke, registruojami DVS, papildomai nurodomas atsakymo pateikimo ar išsiuntimo būdas. Elektroninių ryšių priemonėmis prašyme nurodytu elektroninio pašto adresu siunčiama atsakymo skenuota kopija arba atsakymas, pasirašytas saugiu elektroniniu parašu.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

24. ISDVS kasmet (iki kovo 1 d.) atlieka asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą. Vertinimo rezultatai skelbiami ministerijos interneto svetainėje.

25. Asmenų aptarnavimo kokybė vertinama analizuojant:

25.1. kiekybinius duomenis:

25.1.1. kiek ir kokiais klausimais per metus užregistruota asmenų prašymų;

25.1.2. kurie ministerijos administracijos padaliniai daugiausia nagrinėjo asmenų prašymų ir skundų;

25.1.3. kiek asmenų aptarnauta ministerijoje, suteikta informacija telefonu ir kokiais klausimais;

25.2. kokybinius rezultatus:

25.2.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau, nei per nustatytą terminą (arba laiku);

25.2.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

25.2.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į instituciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį darbuotoją.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Asmens duomenys saugomi ir tvarkomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis, Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos teisės aktais ir metodiniais nurodymais dėl asmens duomenų apsaugos ir susisiekiimo ministro patvirtintų Asmens duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos susisiekiimo ministerijos

eksploatuojamose informacinėse sistemose ir tvarkomose susistemintose rinkmenose taisyklių nuostatomis.

27. Popieriniai asmenų prašymai, skundai ir jų nagrinėjimo dokumentai saugomi ISDVS, skaitmeninės šių dokumentų kopijos, saugiu elektroniniu parašu pasirašyti dokumentai saugomi DVS.

Asmenų prašymų ir skundų
nagrinėjimo ir jų aptarnavimo
Lietuvos Respublikos
susisiekimo ministerijoje
tvarkos aprašo
priedas

LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTERIJA

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas / skundas dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____.

(data)

(registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.

(pareiḡų pavadinimas)

(parařas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)
