

PATVIRTINTA

Panevėžio kūno kultūros ir sporto
centro direktoriaus 2019 m. spalio 1 d.
įsakymu Nr. V-129

PANEVĖŽIO KŪNO KULTŪROS IR SPORTO CENTRO GAUTŲ RAŠTŲ, PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Gautų raštų, prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau — Tvarka) parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo Nr. VIII-1524 pakeitimo įstatymu (toliau – Įstatymas) (aktuali redakcija 2017 m. balandžio 1 d. Nr. XII-2666).

1.2. Aptarnaujant asmenis, šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

1.3. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Panevėžio kūno kultūros ir sporto centro (toliau – PKKSC) direktorius.

2. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

2.1. Asmenų prašymai ir skundai, aptarnaujami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

2.2. PKKSC nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

2.3. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

2.3.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

2.3.2. parašytas įskaitomai;

2.3.3. asmens pasirašytas.

2.4. Prašyme ar skunde 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 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.

2.5. Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde 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.

2.6. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

2.7. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis PKKSC elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, nurodytu PKKSC interneto svetainės www.pkksc.lt pradžios tinklalapyje ar kontaktų skiltyje.

2.8. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavęs PKKSC,

galėtų:

- 2.8.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;
- 2.8.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;
- 2.8.3. atpažinti prašymo turinį;
- 2.8.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.
- 2.9. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.
- 2.10. Asmenys PKKSC administracijoje aptarnaujami jos darbo laiku.

3. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

3.1. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar pateikti raštu registruojami „Gautų raštų“ registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Asmenims pageidaujant, prašymo su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

3.2. PKKSC direktoriaus sprendimu, prašymai, skundai pagal jų pobūdį gali būti perduoti nagrinėti konkrečiam PKKSC darbuotojui arba nagrinėjami PKKSC tarybos posėdyje, trenerių tarybos posėdyje, įsakymu sudarytoje tyrimo komisijoje.

3.3. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuo pat, nepažeidžiant asmens ir PKKSC interesų.

3.4. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos, PKKSC, gavęs prašymą ar skundą paštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu, nurodymas prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį.

3.5. Jeigu PKKSC gavęs prašymą ar skundą, nėra kompetentingas spręsti ten išdėstytų klausimų, apie tai pranešama pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo jo gavimo datos (nurodoma grąžinimo priežastis).

4. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

4.1. Asmenų skundai nagrinėjami laikantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytų terminų, išklausančią pareiškėją ir suinteresuotą pusę, patikrinus pateiktus faktus.

4.2. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo PKKSC datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo PKKSC datos.

4.3. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems darbuotojams, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kiti darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

4.4. Pasikartojantys prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad PKKSC sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo PKKSC datos, pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys.

5. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

5.1. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

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

5.3. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami PKKSC direktoriaus įsakymu, atitinkančiu prašymo esmę.

5.4. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie PKKSC veiklos trūkumus, trenerių, personalo piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su ugdytinio (-ių) ar PKKSC darbuotojo (-ų), kitų asmenų interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti PKKSC paslaugų teikimo srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant 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.

5.5. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu, arba paprastu laišku (elektroniniu paštu), arba įteikiamas asmeniškai PKKSC direktoriaus sprendimu. Atsakyme turi būti pažymėtas rašto gavimo faktas. Tėvų (globėjų) ir trenerių susitarimu įvairią informaciją, liečiančią tik šias abi puses, galima teikti naudojantis kontaktiniu tėvų (globėjų) elektroniniu paštu, mobiliuoju telefonu.

5.6. 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.

6. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

6.1. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą PKKSC direktoriui, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos teisės aktų.

6.2. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą aukštesniajai institucijai.

7. APTARNAVIMAS TELEFONU

7.1. PKKSC direktoriaus sprendimu paskiriamas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis.

7.2. Darbuotojo atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – suteikti pareiškėjui prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai paaiškinti:

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

7.3. Darbuotojas atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja PKKSC ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą, kuri nepažeidžia asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

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

7.4.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas pilną PKKSC pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

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

- 7.4.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;
 - 7.4.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti - tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;
 - 7.4.5. ramiai kalbėtis ir mandagiai atsisveikinti.
-