

PATVIRTINTA

Savivaldybės įmonės „Susiseikimo paslaugos“ direktoriaus
2018 m. rugpjūčio 21 d. įsakymu Nr. 2018-V-78

**SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, INFORMACINIŲ
PAKLAUSIMŲ, PASIŪLYMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Savivaldybės įmonės „Susiseikimo paslaugos“ prašymų, skundų, informacinių paklausimų, pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų, informacinių paklausimų, pasiūlymų pateikimo Savivaldybės įmonei „Susiseikimo paslaugos“ (toliau – Įmonė) tvarką viešojo transporto organizavimo, vietinių rinkliavų ir stovėjimo aikštelių organizavimo, šviesoforinio eismo reguliavimo, dviračių ir pėsčiųjų infrastruktūros organizavimo bei plėtros veiklos klausimais ir Įmonės darbuotojams pateiktų asmenų prašymų, skundų, informacinių paklausimų, pasiūlymų registravimo ir nagrinėjimo Įmonėje tvarką.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija) patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **asmuo (interesantas)** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas);

3.2. **asmens (interesanto) atstovas** – asmuo, turintis teisę teisés aktų nustatyta tvarka atstovauti interesantui;

3.2. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėti interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Įmonę prašant atliliki teisés aktuose nustatytus veiksmus;

3.3. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Įmonę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisés ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti. Skundai, nesusiję su Įmonės kaip viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar priimtais administraciniais sprendimais, nagrinėjami prašymams nustatyta tvarka;

3.4. **informacinis paklausimas, pasiūlymas** – kitas asmens kreipimasis į Įmonę, siekiant gauti informacijos, pateiktii pasiūlymą ir pan.

4. Įmonės vadovas turi užtikrinti, kad Įmonės interneto svetainėje būtų paskelbtos darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardai ir pavardės, elektroninio pašto adresai, Įmonės darbo laikas, ir kita reikalinga informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

**II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR INFORMACINIŲ PAKLAUSIMŲ, PASIŪLYMŲ PATEIKIMAS IR
PRIĒMIMAS**

5. Prašymus, skundus, informacinius paklausimus, pasiūlymus raštu asmuo (interesantas) ar jo atstovas įmonei gali pateikti:

- 5.1. tiesiogiai atvykės į Jmonę;
- 5.2. atsiuntęs prašymą, skundą, informacinių paklausimų, pasiūlymą paštu;
- 5.3. atsiuntęs prašymą, skundą, informacinių paklausimų, pasiūlymą elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinię sistemą ar per Jmonės paskyrą socialiniame tinkle, faksu ar elektroniniu paštu.

6. Prašymus, informacinius paklausimus, pasiūlymus žodžiu asmuo (interesantas) ar jo atstovas Jmonei gali pateikti:

- 6.1. tiesiogiai atvykės į Jmonę;
- 6.2. elektroninėmis priemonėmis (telefonu).
7. Prašymas ar skundas raštu turi būti:
 - 7.1. parašytas valstybine (lietuvių) kalba arba nevalstybine kalba, jeigu turi įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę (lietuvių) kalbą, arba jeigu, vadovaudamasi tarptautiniais teisės aktais, į Jmonę raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;
 - 7.2. parašytas įskaitomai;
 - 7.3. asmens (interesanto) pasirašytas.

8. Informacinis paklausimas ar pasiūlymas raštu turi būti parašytas įskaitomai, parašytas valstybine (lietuvių) kalba arba užsienio kalba, jeigu Jmonės darbuotojas į gautą informacinių paklausimų ar pasiūlymą gali atsakyti užsienio kalba.

9. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, kuriais asmuo (interesantas) pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo (interesantas) 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. Atstovaujamo asmens (interesanto) vardu į Jmonę kreipdamasis asmens (interesanto) atstovas prašyme, skunde, informaciniame paklausime, pasiūlyme turi nuroduti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens (interesanto) atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens (interesanto) vardu ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

11. Asmuo (interesantas) ar jo atstovas, prašymą, skundą, informacinių paklausimų, pasiūlymą teikiantis Jmonei elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti Jmonės elektroninio pašto adresais, nurodytais pagal Jmonės veiklas Jmonės interneto svetainės tinklalapyje.

12. Skundas raštu, atsiųstas Jmonei elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

13. Prašymai, skundai, informacinių paklausimai, pasiūlymai, kurie yra susiję su asmens duomenimis, teikiami per E. pristatymo informacinię sistemą <https://epristatymas.post.lt/>, elektroninėmis priemonėmis, pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba tiesiogiai atvykus į Jmonę ir pateikus asmens tapatybę nustatantį dokumentą.

14. Asmeniui (interesantui) kreipiantis dėl konkrečios transporto priemonės duomenų, skundo, prašymo, informacinių paklausimo teikimo metu turi būti pateikta transporto priemonės registracijos liudijimo kopija.

15. Į prašymą, skundą, informacinių paklausimų dėl transporto priemonės stovėjimo vietinės rinkliavos mėnesio mokėjimų, gautą elektroninio pašto adresu, atsakoma ir informacija teikiama tik asmeniui (interesantui), atlikusiam mokėjimą ir tik tuo atveju, jeigu prašymas, skundas, informacinis paklausimas gautas iš elektroninio pašto adreso, nurodyto mokėjimo atlikimo metu. Jeigu mokėjimas atliktas juridinio asmens – informacija teikiama tik tuo atveju, jeigu prašymas, skundas, informacinis paklausimas gautas iš elektroninio pašto adreso, nurodyto mokėjimo metu, arba gavus oficialų juridinio asmens, kurio vardu atliktas vietinės rinkliavos mokėjimas, paklausimą.

16. Į prašymą, skundą, informacinių paklausimų dėl gyventojo leidimo, gautą elektroninio pašto adresu, atsakoma ir informacija teikiama tik asmeniui (interesantui), kuriam yra išduotas gyventojo leidimas ir tik tuo atveju, jeigu prašymas, skundas, informacinis paklausimas gautas iš elektroninio pašto adreso, nurodyto gyventojo leidimo išdavimo prašymo pateikimo metu, arba teikiant prašymą, skundą, informacinių paklausimų Taisyklių 12 ir 13 punktuose nurodyta tvarka.

17. Įmonės darbuotojas, jam įmonės suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs iš asmens (interesanto) informacinių paklausimų ar pasiūlymų, kuris neatitinka šio darbuotojo veiklos pobūdžio, turi tą pačią darbo dieną persiusti jį atsakingiems darbuotojams pagal jų veiklos sritį (Taisyklių 26 punktas) arba oficialiu įmonės elektroninio pašto adresu info@vilniustransport.lt.

18. Įmonės atsakingi darbuotojai bendru įmonės elektroniniu paštu info@vilniustransport.lt, faksu ar elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinių sistemą (įskaitant ir socialinį tinklą Facebook) gautus informacinius paklausimus ar pasiūlymus ne vėliau kaip per 1 darbo dieną paskirsto kitiems įmonėms darbuotojams, nurodytiems Taisyklių 26 punkte, pagal jų kompetenciją ir atsakingiems už atitinkamą veiklą, su kuria susijęs informacinis paklausimas ar pasiūlymas.

19. Įmonės darbuotojas, jam įmonės suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs iš asmens (interesanto) prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiusti jį įmonės administratoriui (-ei) suteiktu elektroninio pašto adresu.

20. Prašymas, informacinis paklausimas, pasiūlymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą, informacinių paklausimų, pasiūlymų teikiančiam asmeniui (interesantui) ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam įmonės darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo (interesantas) ar jo atstovas nemoka valstybinės (lietuvių) kalbos, o įmonėje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo (interesantas) ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo (interesantas) negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į įmonę turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą, informacinių paklausimų, pasiūlymų į valstybinę (lietuvių) kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo (interesantas), kuris kreipiasi į įmonę.

21. Prašymai, informacinių paklausimų, pasiūlymų, asmens (interesanto) ar jo atstovo pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, įmonėje neregistrnuojami, jeigu įmonės vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus, informacinius paklausimus, pasiūlymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną.

22. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą, informacinių paklausimų, pasiūlymų negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui (interesantui) ar jo atstovui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, informacinių paklausimų, pasiūlymų raštu.

23. Įmonės darbuotojas, jam įmonės suteiktu telefonu gavęs iš asmens (interesanto) prašymą, informacinių paklausimų, pasiūlymų, turi tą pačią darbo dieną nurodyti asmeniui (interesantui) kreiptis oficialiu įmonės telefono numeriu arba pasiūlyti išdėstyti savo prašymą, informacinių paklausimų, pasiūlymų raštu,

išskyrus atvejus, kai į prašymą, informacinių paklausimų, pasiūlymų pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį išgirdęs.

24. Jeigu prašymą, informacinių paklausimų, pasiūlymų žodžiu teikiančio asmens (interesanto) ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Jmonės darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuoju pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiams vadovui. Šio vadovo teikimu ir Jmonės vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

25. Informacija ir kontaktai, kuriais asmuo (interesantas) ar jo įgaliotas asmuo gali kreiptis į Jmonę, yra pateikti interneto svetainėje: www.vilniustransport.lt.

26. Jmonėje prašymai, skundai, informaciniai paklausimai, pasiūlymai pagal veiklos pobūdį gaunami ir (ar) nukreipiami šiais elektroninio pašto adresais:

Jmonės veikla	Elektroninio pašto adresas	Atsakingi darbuotojai
Automobilių stovėjimas	info@parking.lt	Automobilių stovėjimo priežiūros departamento Automobilių stovėjimo organizavimo skyriaus vyr. vadybininkas (-ė) ir vadybininkas (-ė)
Šviesoforai	info@sviesoforai.lt	Miesto eismo organizavimo departamento Eismo valdymo skyriaus operatoriai (-ės)
Dviračių ir pėsčiųjų infrastruktūros klausimai	info@tss.lt	Miesto eismo organizavimo departamento Tvaraus susisiekimo skyriaus specialistai (-ės) ar darbuotojai (-os)
Viešojo transporto maršrutai ir tvarkaraščiai	vteismas@vilniustransport.lt	Viešojo transporto departamento Viešojo transporto organizavimo skyriaus kokybės ir paslaugų vadybininkas (-ė)
Viešojo transporto bilietai	vtbilietai@vilniustransport.lt	Bendrujų reikalų departamento Pardavimų ir rinkodaros skyriaus Klientų aptarnavimo poskyrio vyr. Klientų aptarnavimo specialistas (-ė)
Viešojo transporto kontrolė	vtkontrole@vilniustransport.lt	Viešojo transporto departamento Viešojo transporto kontrolės skyriaus vyr. vadybininkas (-ė)
Administracija (bendras)	info@vilniustransport.lt	Bendrujų reikalų departamento Pardavimų ir rinkodaros skyriaus Klientų aptarnavimo poskyrio vyr. Klientų aptarnavimo specialistas (-ė)

27. Taisyklių 26 punkte nurodyti Jmonės darbuotojai yra atsakingi už tinkamą ir teisingą duomenų pateikimą.

28. Asmuo (interesantas) turi teisę susipažinti su Jmonėje tvarkomais jo duomenimis ir gauti informaciją, iš kokių šaltinių ir kokie jo asmens duomenys surinkti, kokiui tikslui jie tvarkomi ir kokiems duomenų gavėjams teikiami bent per paskutinius vienerius metus tik pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba teisės aktų nustatyta tvarka ar elektroninių ryšių priemonėmis, kurios leidžia tinkamai identifikuoti asmenį, patvirtinės savo asmens tapatybę. Jeigu prašymą asmuo (interesantas) siunčia paštu, prie prašymo turi būti pridėta teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens (interesanto) tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį (interesantą) kreipiasi jo atstovas, jis papildomai turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Neatlygintinai tokius duomenis Jmonė teikia duomenų subjektui kartą per kalendorinius metus, išskyrus atvejus, kai aukščiau nurodytus duomenis Jmonė teikia pagal Vilniaus miesto savivaldybės tarybos patvirtintą tokį duomenų teikimo įkainį.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR INFORMACINIŲ PAKLAUSIMŲ, PASIŪLYMŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

29. Prašymai, skundai, informaciniai paklausimai, pasiūlymai, pateikti raštu tiesiogiai atvykus į Jmonę, atsiųsti paštu arba prašymai ar skundai, atsiųsti raštu elektroninėmis priemonėmis ir atitinkantys Taisykliėse nurodytus reikalavimus, turi būti užregistruojami Jmonėje nustatyta tvarka naudojantis Dokumentų valdymo sistemos priemonėmis. Informaciniai paklausimai, pasiūlymai, atsiųsti raštu elektroninėmis priemonėmis, taip pat Taisyklių 21 punkte nurodyti prašymai, informaciniai paklausimai, pasiūlymai Jmonėje neregistruojami, jeigu Jmonės vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

30. Asmenims (interesantams) į prašymus ar skundus atsakoma valstybine (lietuvių) kalba. Prireikus, gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamas tarptautinės teisės aktais prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

31. Asmenims (interesantams) į informacinius paklausimus ar pasiūlymus atsakoma valstybine (lietuvių) kalba, išskyrus atvejus, kai Jmonės darbuotojas į gautą informaciją paklausimą ar pasiūlymą gali atsakyti užsienio kalba.

32. Asmenų (interesantu) prašymai, nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.

33. Asmenų (interesantu) skundai, susiję su Jmonės kaip viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar priimtais administraciniiais sprendimais, nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu.

34. Asmens (interesanto) nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ar skundai Jmonėje gali būti nenagrinėjami.

35. Jeigu asmuo (interesantas), pateikęs prašymą, skundą, informaciją paklausimą, pasiūlymą, kuris yra susijęs su asmens duomenimis, nenurodo savo asmens duomenų ir šio besikreipiančio asmens (interesanto) nėra galimybės identifikuoti, toks asmens (interesanto) prašumas, skundas, informaciniis paklausimas, pasiūlymas Jmonėje nenagrinėjamas, nurodant, kad asmens duomenys gali būti teikiami tik tinkamai nustačius asmens (interesanto) tapatybę (Taisyklių 13 punktas).

36. Jeigu asmens (interesanto) ar jo atstovo prašumas, informaciniis paklausimas, pasiūlymas raštu yra jėeidžiančio ir (ar) žeminančio pobūdžio, atsakingas Jmonės darbuotojas į tokius asmens prašymus, informacinius paklausimus, pasiūlymus turi teisę neatsakyti, nurodymas, kad tokio pobūdžio prašymų, informacinių paklausimų, pasiūlymų Jmonė nenagrinėja.

37. Prašymų, skundų, informacinių paklausimų, pasiūlymų nagrinėjimo terminai:

37.1. jeigu į prašymą, skundą, informaciją paklausimą, pasiūlymą galima atsakyti tą pačią darbo dieną – į tokius prašymus, skundus, informacinius paklausimus, pasiūlymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną;

37.2. jeigu į prašymą, skundą, informaciją paklausimą, pasiūlymą pagal jo pobūdį negalima atsakyti tą pačią darbo dieną – tokie prašymai, skundai, informaciniai paklausimai, pasiūlymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jo gavimo dienos;

37.3. jeigu prašymo, skundo, informacino paklausimo, pasiūlymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui (interesantui) gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamu dokumentų gavimo Jmonėje dienos - Jmonės vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Jmonė per 2 darbo dienas

nuo įmonės vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui (interesantui) pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratešimo priežastis.

38. Jeigu prašymui, skundui, informaciniam paklausimui, pasiūlymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo (interesantas), kuris kreipiasi, ir įmonė tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo, informacinio paklausimo, pasiūlymo gavimo įmonėje dienos ji kreipiasi į asmenį (interesantą) raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo, skundo, informacinio paklausimo, pasiūlymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta jiems išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per įmonės nustatyta terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui, skundui, informaciniam paklausimui, pasiūlymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas, skundas, informacinis paklausimas, pasiūlymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo įmonės nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Įmonė pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

39. Prašymo, skundo, informacinio paklausimo, pasiūlymo, adresuoto įmonei, kai tame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą, skundą, informacinių paklausimų, pasiūlymą gavusi įmonė. Prašymą, skundą, informacinių paklausimų, pasiūlymą gavusi įmonė, nustačiusi, kad tame nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo, skundo, informacinio paklausimo, pasiūlymo gavimo įmonėje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo, skundo, informacinio paklausimo, pasiūlymo nagrinėjimas. Prašymo, skundo, informacinio paklausimo, pasiūlymo nagrinėjimą organizuojanti įmonė, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui (interesantui) apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

40. Prašymą, skundą, informacinių paklausimų, pasiūlymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai tame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, prašymą, skundą, informacinių paklausimų, pasiūlymą gavusi įmonė nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

41. Jeigu prašymo, skundo, informacinio paklausimo, pasiūlymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisés pažeidimų požymių, įmonė per 5 darbo dienas nuo šio prašymo, skundo, informacinio paklausimo, pasiūlymo gavimo įmonėje dienos persiunčia jo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisés pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniams prašymo, skundo, informacinių paklausimų, pasiūlymo nagrinėjimui būtinės kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo, skundo, informacinių paklausimų, pasiūlymo nagrinėjimas įmonės vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradeti ikiteisminį tyrimą ar administraciniu nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administraciniu nusižengimo bylos teisena. Apie tokio prašymo, skundo, informacinių paklausimų, pasiūlymo nagrinėjimo sustabdymą įmonė ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą, skundą, informacinių paklausimų, pasiūlymą pateikusiam asmeniui (interesantui) ar jo atstovui.

42. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 7.1 papunktyje ir prašymas, skundas, informaciniis paklausimas ar pasiūlymas, nesilaikant Taisyklių 10 punkte nustatyto reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo įmonėje dienos grąžinamas asmeniui (interesantui), pateikusiam prašymą, skundą, informacinių paklausimą, pasiūlymą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo,

skundo, informaciniu paklausimu, pasiūlymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę (lietuvių) kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

43. Įmonėje naudojama tokia automatinio atsakymo į asmenų (interesantų) elektroninius laiškus forma:

„Laba diena,
dėkojame Jums už laišką.

Atsakymą pateiksime kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 5 d. d.

Jeigu Jūsų klausimui išnagrinėti reikalinga išsamesnė analizė, atsakymą pateiksime ne vėliau kaip per 20 d. d.

Informuojame, kad tai automatinis pranešimas, prašome į jį neatsakyti.

Geros Jums dienos!“

IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ITEIKIMAS) ASMENIU, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

44. Įmonės atsakymai (siunčiami oficialiais dokumentais) į pateiktus prašymus ar skundus, informacinius paklausimus, pasiūlymus turi būti pateikiami, derinami, vizuojami, registruojami bei tvirtinami įmonės viduje, naudojantis Dokumentų valdymo sistemos priemonėmis įmonėje nustatyta tvarka.

45. Įmonės vadovas ar jo įgaliotas asmuo pasirašo ant popierine formą sudaromų siunčiamų dokumentų originalų (iki elektroninio parašo įdiegimo Dokumentų valdymo sistemoje).

46. Įmonė, išnagrinėjusi prašymą, skundą, informacinių paklausimą, pasiūlymą, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens (interesanto) kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištasio ir pateikia asmeniui ištaisyta atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvvo taisomos.

47. Atsakymai į prašymus, informacinius paklausimus, pasiūlymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

47.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinant tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

47.2. į prašymą pateikti įmonės 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;

47.3. į prašymą priimti administracinių sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

47.4. į kitus prašymus, informacinius paklausimus, pasiūlymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

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

49. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinių sprendimą priežastys, arba įmonės siunčiamame pranešime apie asmens prašymo, skundo, informaciniu pranešimo, pasiūlymo nenagrinėjimo priežastis asmuo (interesantas) 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, skundą, informacinių paklausimą, pasiūlymą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį (interesantą) ar jo atstovą, pranešime nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

50. Prašymų, skundų, informacinių paklausimų, pasiūlymų pateikimo ir nagrinėjimo taisyklos tvirtinamos ir keičiamos direktoriaus įsakymu.

51. Atsakant į asmenų (interesantų) prašymus, skundus, informacinius paklausimus, pasiūlymus, vadovaujamas Bendruoju asmens duomenų reglamentu ir kitais teisės aktais, siekiant užtikrinti tinkamą asmens duomenų saugumą.

52. Už Taisyklių pažeidimus atsakingiems darbuotojams taikoma teisės aktų nustatyta atsakomybė.
