

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „PLAČIAJUOSTIS INTERNETAS“ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Placiajuostis internetas“ (toliau – Įstaiga) prašymų, skundų ir pranešimų pateikimo, nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams teikimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – Asmenys) prašymų, skundų ir pranešimų pateikimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymo parengimo, išsiuntimo (įteikimo) Asmeniui ir Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo tvarką.

2. Įstaigoje nagrinėjami Įstaigai adresuoti prašymai, skundai ir pranešimai (toliau – Užklausos), kuriuose keliama klausimai pagal kompetenciją priskirti Įstaigai.

3. Įstaigoje priimami ir nagrinėjami prašymai, parašyti valstybine kalba. Įstaigoje 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 Įstaigą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija (Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2016 m. rugsėjo 12 d. įsakymo Nr. 3-300 redakcija).

II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

4. Asmenų Užklausos gali būti pateikiamos žodžiu (tiesiogiai atvykus į Įstaigą – Sausio 13-osios g. 10, Vilnius arba telefonu (8 5) 243 0882), raštu (asmeniui atvykus į Įstaigą, paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu (oficialiu Įstaigos el. pašto adresu info@placiajuostis.lt arba per Įstaigos tinklalapį www.placiajuostis.lt).

5. Registruojamos ir nagrinėjamos tos Užklausos, kurios tvarkingai ir įskaitomai parašytos valstybine lietuvių kalba, yra pareiškėjo pasirašytos, nurodytas jo vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys (išskyrus pateiktus anoniminius pranešimus, žr. 6 p.). Neįskaitomos, nesuprantamai išdėstytos Užklausos grąžinamos pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

6. Nagrinėjami tik tokie anoniminiai skundai ar pranešimai, kuriuose pranešama apie Įstaigos veiklos trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Įstaigos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį. Anoniminiai skundai ar pranešimai registruojami ir nagrinėjami bendra Tvarka.

7. Atvykus į Įstaigą Užklausos gali būti pateikiamos žodžiu arba raštu. Užklausos žodžiu priimamos tik tais atvejais, kai jas galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Įstaigos interesų. Jei Užklausos žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, pasiūloma asmeniui ją įforminti raštu.

8. Įstaigos darbuotojai, gavę elektroniniu paštu pateiktas asmenų Užklausas, turi nedelsdami juos persiųsti užregistruoti administracijai elektroninio pašto adresu info@placiajuostis.lt.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

9. Informacija apie asmenų priėmimo laiką, vietą, kontaktiniai duomenys ir kita reikiama informacija skelbiama Įstaigos interneto svetainėje.

10. Asmenų Užklausa, pateiktos tiesiogiai, atsiųstos paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis privalo būti užregistruotos Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS).

11. Atsakingas darbuotojas, registruodamas asmens kreipimąsi, DVS nurodo dokumento rūšį – gautas raštas. Registruoti dokumentai pateikiami Įstaigos direktoriui rezoliucijai.

12. Įstaigos direktorius susipažįsta su Užklausa turiniu, paskiria ją nagrinėsiančius darbuotojus arba raštu sudaro komisiją ir perduoda dokumentą nagrinėjimui.

13. Užklausa išnagrinėjęs darbuotojas privalo:

13.1. įvertinti, ar nereikia persiųsti prašymo kompetentingai institucijai, – terminas 5 darbo dienos nuo Užklausa užregistravimo DVS;

13.2. pateikti atsakymą – terminas 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo DVS.

14. Užklausa nagrinėjantys darbuotojai privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad Užklausa būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėta.

15. Įstaigos padalinių vadovai turi užtikrinti, kad Užklausa nagrinėjančio Įstaigos darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais Užklausa nagrinėti ir informaciją suteikti būtų pavedama kitiems Įstaigos darbuotojams.

16. Jeigu Užklausa išnagrinėti būtina papildoma informacija kurią privalo pateikti pareiškėjas, o Įstaiga tokios informacijos pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo Užklausa užregistravimo kreipiamasi į pareiškėją raštu, kuriuo prašoma pateikti papildomą informaciją ir pranešama, kad Užklausa nagrinėjimas stabdomas kol bus pateikta papildoma informacija. Užklausa nenagrinėjama jeigu per 5 darbo dienas negaunama papildoma informacija. Dokumentų originalai grąžinami pareiškėjui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka visų gautų dokumentų kopijas.

17. Užklausa laikoma baigta nagrinėti, kai dėl joje iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.

18. Elektroniniu paštu pateiktos Užklausa priėmimo fakto patvirtinimas, asmeniui pageidaujant, išsiunčiamas per 2 darbo dienas nuo jos užregistravimo asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu.

19. Į asmenų Užklausa atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateikta Užklausa, jeigu pareiškėjas nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Atsakymai į Užklausa parengiami atsižvelgiant į jos turinį. Laiškas turi būti įformintas firminiame Įstaigos blanke.

20. Išnagrinėtos Užklausa su visa dokumentacija privalo būti saugomi administracijoje.

21. Užklausa nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 30 darbo dienų nuo jų įregistravimo dienos. Jei nagrinėjimas užsitęsia, pareiškėjas apie tai informuojamas raštu. Nurodomos vėlavimo priežastys, atlikti veiksmai, ketinami atlikti veiksmai, numatomi išnagrinėjimo terminai.

22. Žodžiu pateiktos Užklausa sprendžiamos nedelsiant, apie sprendimą pareiškėjas informuojamas žodžiu.

23. Visi atsakymai įforminami Įstaigos siunčiamojo rašto blanke, registruojami ir skenuojami 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.

24. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo Užklauso nagrinėjimo, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

IV. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ ATMETIMAS

25. Užregistravus raštu gautą asmens Užklauso ir nustačius, kad ji grindžiama akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jos turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Įstaiga negali tokios Užklauso išnagrinti, tada toks nagrinėjimas Įstaigos direktoriaus įsakymu nutraukiamas. Apie tokį nagrinėjimo nutraukimą Įstaiga nedelsdama raštu informuoja pareiškėją.

26. Pakartotinai Užklauso nenagrinėjamos, jeigu juose nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Įstaigos sprendimas dėl ankstesnės Užklauso yra neteisingas.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. 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 Įstaigos direktoriaus patvirtintomis asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.
