



VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „PLAČIAJUOSTIS INTERNETAS“ DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „PLAČIAJUOSTIS INTERNETAS“ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO BEI NAGRINĖJIMO TVARKOS PAKEITIMO

2020 m. gegužės 21 d. Nr. V-45

Vadovaudamasis 2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 875 patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, viešosios įstaigos „Plačiajuostis internetas“ (toliau – Įstaiga) įstatais bei siekdamas užtikrinti tinkamą, Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus atitinkančią, Įstaigos veiklą,

1. K e i č i u Įstaigos direktoriaus 2018 m. balandžio 9 d. įsakymu Nr. V-27 patvirtintą Viešosios įstaigos „Plačiajuostis internetas“ prašymų ir skundų pateikimo bei nagrinėjimo tvarką ir išdėstau ją nauja redakcija (pridedama).
2. Įstaigos direktoriaus 2018 m. balandžio 9 d. įsakymą Nr. V-27 laikau netekusiu galios.
3. Į p a r e i g o j u Įstaigos Teisės ir bendrųjų reikalų skyrių šio įsakymo 1 p. nurodytą tvarką paskelti Įstaigos interneto svetainėje.

Direktorius

Gytis Liaugminas

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

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Įstaigoje nagrinėjami Įstaigai adresuoti pranešimai, prašymai ir skundai (toliau – Užklausos), kuriuose keliami 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 PATEIKIMAS

4. Asmenų Užklausos gali būti pateikiamos žodžiu (tiesiogiai atvykus į Įstaigos buveinę – arba telefonu (8 5) 243 0882 arba garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis), raštu (asmeniui atvykus į Įstaigą, paštu, per pasiuntinį), elektroniniu būdu (oficialiu Įstaigos el. pašto adresu info@placiajuostis.lt, per Įstaigos tinklalapį www.placiajuostis.lt arba pasinaudojus anoniminiu pranešimų kanalu). Teikdamas prašymą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis Asmuo privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (juridinio asmens, jei jį atstovauja pavadinimą), nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti.

5. Atstovaujamo asmens vardu į Įstaigą kreipdamasis asmens 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.

6. Registruojamos ir nagrinėjamos tos Užklausos, kurios tvarkingai ir įskaitomai parašytos valstybine lietuvių kalba, yra Asmens pasirašytos, nurodytas jo vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys (išskyrus pateiktas anonimines Užklausas, žr. 7 p.). Neįskaitomos, nesuprantamai išdėstytos Užklausos grąžinamos Asmeniui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

7. Anoniminiai skundai nenagrinėjami, jeigu Įstaigos direktorius nenusprendžia kitaip.

8. Įstaigos direktorius gali priimti sprendimą nagrinėti anoniminį skundą, jeigu juo pranešama apie Įstaigos veiklos trūkumus, informuojama apie Įstaigos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus

veiksmus, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, susidariusią situaciją. Atvykus į Įstaigą Užklausa gali būti pateikiama žodžiu arba raštu. Užklausa žodžiu priimama tik tais atvejais, kai jas galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant Asmens ir Įstaigos interesų. Jei Užklausa žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, Asmeniui pasiūloma ją įforminti raštu.

9. Įstaigos darbuotojai, gavę elektroniniu paštu pateiktas Asmenų Užklausas, turi nedelsdami juos persiųsti užregistruoti Teisės ir bendrųjų reikalų skyriaus administratorei elektroninio pašto adresu info@placiajuostis.lt.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

10. Asmenys aptarnaujami tik Įstaigos buveinėje ir tik Įstaigos darbo laiku.

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

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

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

14. 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.

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

16. 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.

17. 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.

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

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

20. Į asmenų Užklausa atsakoma valstybine kalba ir išsiunčiama tokiu būdu, koku pateikta Užklausa, jeigu pareiškėjas nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Atsakymai į Užklausa parengiami atsižvelgiant į jos turinį.

21. Išnagrinėtos Užklausa su visa dokumentacija privalo būti saugomos.

22. Įstaigoje Užklauso saugomos pagal nustatytus terminus, vadovaujantis Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymu, Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle, patvirtinta Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo“ ir Įstaigos direktoriaus patvirtintu Dokumentacijos planu. Pasibaigus saugojimo terminui, dokumentai, kuriuose yra asmens duomenys, sunaikinami.

23. Užklausų nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 30 darbo dienų nuo jų įregistravimo dienos. Jei nagrinėjimas užsitęsia, Pareiškėjas apie tai informuojamas raštu.

24. Žodžiu pateiktos Užklauso, jeigu yra galimybė, sprendžiamos nedelsiant, apie sprendimą pareiškėjas informuojamas žodžiu.

25. 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.

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

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ATMETIMAS

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

28. 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

29. Asmens duomenys saugomi ir tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis, Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos metodiniais nurodymais dėl asmens duomenų apsaugos ir Įstaigos direktoriaus patvirtintais asmens duomenų tvarkymą ir saugojimą reglamentuojančiais vidaus tvarkomaisiais dokumentais.

30. Įstaigos darbuotojai turi būti supažindinti su šia Tvarka ir jos laikytis.

31. Darbuotojai su Tvarka turi būti supažindinti naudojantis Įstaigos dokumentų valdymo sistemos (DVS) priemonėmis.

32. Priimant į darbą naują darbuotoją, jis turi būti supažindintas su šia Tvarka.

33. Tvarka turi būti skelbiama Įstaigos interneto svetainėje.
