

PATVIRTINTA  
Vilniaus kultūros centro direktoriaus  
2014 m. sausio 6 d.  
įsakymu Nr. B-01-(1.1)

## **PILIEČIŲ APTARNAVIMO IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VILNIAUS KULTŪROS CENTRE TVARKOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Ši tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau vadinami – asmenys) aptarnavimą ir prašymų nagrinėjimo Vilniaus kultūros centre (toliau – Centras).
2. Centro darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami pasiūlymus pareiškimus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėmis, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr.60-1945) įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
  - 2.1. Vadovautis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr.94-3779).
  - 2.2 Kitais teisės aktais, direktoriaus įsakymais, reglamentuojančiais veiklos dokumentų valdymą ir asmenų aptarnavimą.
3. Centre nagrinėjami rašytiniai pasiūlymai, pareiškimai ir skundai pateikti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti pasiūlymai, pareiškimai ir skundai grąžinami pareiškėjui nurodant grąžinimo priežastį.
4. Nevalstybine kalba gauti pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Ne lietuvių kalba parašyto ir gauto pasiūlymo, pareiškimo ar skundo vertimą organizuoja Centro administracija. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.
5. Pasiūlymai, pareiškimai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, paprastai nenagrinėjami.
6. Asmeniui ir pareiškėjui privati informacija apie darbuotojus ir kitus asmenis neteikiama.

### **II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į CENTRĄ**

7. Atvykę asmenys pasiūlymus, pareiškimus ir skundus turi pateikti raštu. Žodiniai pareiškimai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat nepažeidžiant asmens ir institucijos interesų.
8. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, privalo apie tai informuoti asmenį.
9. Centro direktorius arba Centre dirbantis atsakingas darbuotojas:
  - 9.1. Priima rašytinius asmenų pasiūlymus, pareiškimus arba skundus, tais atvejais, kai pasiūlymas ar pareiškimas atitinka Centro kompetenciją. Priimant Centro kompetenciją atitinkantį pasiūlymą, pareiškimą arba skundą patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus;
  - 9.2. Suteikia informaciją apie pasiūlymų, pareiškimų arba skundų nagrinėjimo Centre procedūrą;

### III. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

10. Pasiūlymai, pareiškimai ir skundai bei jų nagrinėjimo dokumentai registruojami pagal Centro patvirtintą Dokumentacijos planą į jų registrą (G). Pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami nustatyta tvarka.
11. Rašytiniai asmenų pasiūlymai, pareiškimai ar skundai priimami ir registruojami jų gavimo dieną. Pareiškimo dešiniajame viršutiniame kampe dedamas gavimo spaudas, kuriame nurodoma gavimo data ir registracijos numeris.
12. Užregistruotas pasiūlymas, pareiškimas arba skundas perduodamas Centro direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui susipažinti ir spręsti dėl paskyrimo jį nagrinėti nustatyta tvarka.

### IV. PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

14. Asmenų pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta administracine procedūra.
15. Pasiūlymas, pareiškimas arba skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jo gavimo Centre datos, išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu arba kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo jo gavimo datos.
16. Kartotiniai pasiūlymai, pareiškimai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių pareiškimo pagrindą, ir nėra įtinkamų argumentų, kad institucijos sprendimas dėl ankstesnio pasiūlymo, pareiškimo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio pasiūlymo, pareiškimo ar skundo gavimo įstaigoje datos pareiškėjui pranešama, kad jo pasiūlymas, pareiškimas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

### V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ ARBA SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

17. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.
18. Apie pasiūlymo, pareiškimo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai apie tai pažymint dokumento nuoraše, kuris paliekamas Centre.
19. Sprendime apie nepatenkintą pasiūlymą, pareiškimą ar skundą turi būti nurodyti pasiūlymo, pareiškimo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

### VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PASIŪLYMŲ, PAREIŠKIMŲ ARBA SKUNDŲ APSKUNDIMAS

20. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo pasiūlymo, pareiškimo ar skundo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą direktoriui, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr.13-308; 2000, Nr.85-2566) nustatyta tvarka.

21. Jeigu per nustatytą pasiūlymo, pareiškimo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę tai apskųsti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

## VII. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

22. Už asmenų aptarnavimą telefonu yra atsakingi Centro darbuotojai.

23. Centro darbuotojams, aptarnaujantiems asmenis telefonu, uždavinys yra orientuoti asmenį, kad būtų kvalifikuotai ir operatyviai išspręstas jo keliamas klausimas. Šie darbuotojai privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

23.1. Ar Centras yra kompetetingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

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

23.3. Į kokią kitą instituciją ar įstaigą asmuo gali kreiptis, jeigu Centras nekompetetingas spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos ar įstaigos adresą bei telefono numerį.

24. Centro darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

24.1. Pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

24.2. Prisistatyti skambinančiajam, pasakydami įstaigos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

24.3. Atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

24.4. Aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

24.5. Ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

25. Rašytinių asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo terminus kontroliuoja Centro administracija. Nustatyta tvarka Centro darbuotojai teikia įvairaus pobūdžio statistines ataskaitas apie asmenų pasiūlymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo eigą ir terminus.

26. Centro darbuotojai analizuoja apsilankančių ir telefonu aptarnaujamų asmenų prašymų pobūdį, teikia Centro administracijai išvadas ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo.

27. Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo reguliariai nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimus, pasiūlymus ir pastabas, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

27.1. Ar jie pakankamai informuoti apie įstaigos darbo laiką;

27.2. Ar jiems patogus įstaigoje nustatytas priėmimo laikas;

27.3. Ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

27.4. Ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;

27.5. Ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

27.6. Ar juos patenkino atsakymų į pasiūlymus, pareiškimus ir skundus pateikimo terminai;

27.7. Ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių įstaiga ėmėsi jų klausimams spręsti;

28. Apklausos duomenys ir kita informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.