PATVIRTINTA
Šiaulių rajono savivaldybės
etninės kultūros ir tradicinių amatų centro
direktoriaus 2023 m. spalio 2 d.
įsakymu Nr. V-44(1.3)

ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ETNINĖS KULTŪROS IR TRADICINIŲ AMATŲ CENTRO GAUTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių rajono savivaldybės etninės kultūros ir tradicinių amatų centro (toliau – Amatų centras) gautų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato asmenų prašymų ir skundų su Amatų centro vykdomomis veiklomis susijusiais klausimais nagrinėjimo, atsakymų ir paaiškinimų pateikimo tvarką.

2. Vadovaujantis Apraše nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Amatų centrą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Amatų centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie specialistų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus.

2. Šiame tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kuris žodžiu, raštu ar elektroninėmis priemonėmis kreipiasi į Amatų centrą dėl jo prašymo ar skundo nagrinėjimo, informacijos ar konsultacijos suteikimo, taip pat asmuo, pateikęs pranešimą telefonu,

2.2. **skundas** – asmens, jo atstovo ar jo interesus ginančio asmens pagrįstas kreipimasis į Amatų centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės at teisėti interesai;

2.3. **prašymas** – asmens pareiškimas dėl tam tikrų veiksmų atlikimo ar paslaugų suteikimo ir informacijos pateikimo;

2.4. **pasiūlymas** – asmens nuomonės dėl Amatų centro veiklos ir / arba asmens pasiūlymo dėl šios veiklos pagerinimo ar trūkumų pašalinimo pateikimas;

2.5. **konsultacija** – Amatų centro darbuotojų žodinis ar rašytinis paaiškinimas konkrečiam asmeniui su Amatų centro veikla susijusiais klausimais.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

3. Nagrinėdami asmenų prašymus ar skundus Amatų centro darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogui teisėmis, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, subsidiarumo principais. Nagrinėdami pranešimus, gautus telefonu, Amatų centro darbuotojai privalo vadovautis

Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatyme nustatytais teisėtumo, visuotinio privalomumo, sąveikos ir pastovumo principais, taikyti korupcijos prevencijos priemones.

4. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Amatų centro kompetenciją. Jeigu Amatų centras neįgaliotas spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS

5. Prašymus, skundus ir paklausimus raštu asmenys ar jo atstovai gali pateikti tiesiogiai atvykę į Amatų centrą, atsiųsti paštu arba elektroninėmis priemonėmis. Prašymas žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Amatų centrą ar telefonu. Telefonu gali būti teikiami tik tokie prašymai, išaiškinimai kurie yra aiškūs, išsamūs atitinkantis Apraše pateiktus reikalavimus.

6. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Amatų centro darbuotojui, galinčiam savo kompetencijos ribose spręsti rūpimus klausimus.

7. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Amatų centro interesų, neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui pasiūloma ir sudaroma galimybė prašymą išdėstyti raštu.

8. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

8.1. parašytas valstybine kalba;

8.2. parašytas įskaitomai;

8.3. konkretus ir suprantamas;

8.4. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo;

8.5. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų.

9. Prašyme ar skunde 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, skunde ar paklausime nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme, skunde ar paklausime nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

10. Atstovaujamo asmens vardu į Amatų centrą kreipdamasis asmens atstovas 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 ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

11. Prašymas ar skundas raštu, atsiųstas įstaigai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kuriuos leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

12. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis įstaigai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Amatų centro elektroniniu pašto adresu siauliurajektac@gmail.com

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

13. Prašymai ir skundai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami Amatų centre gautų dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

14. Prašymas ir skundas išnagrinėjamas, ir atsakymas į jį išsiunčiamas per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos, įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą, Amatų centras per 2 darbo dienas nuo Amatų centro direktoriaus tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

15. Jei pateiktas prašymas ar skundas neatitinka reikalavimų Amatų centras per 5 (penkias) darbo dienas turi teisę paprašyti patikslinti prašymo ar skundo esmę arba pateikti papildomą informaciją (pvz., dokumentų kopijas, kitus reikiamus dokumentus). Atsakymo į prašymą ar skundą pateikimo terminas sustabdomas iki bus aiškus prašymo ar skundo patikslinimas ir/ar pateikti papildomi duomenys, dokumentai.

16. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Aprašo 8 ir (ar) 9 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Amatų centre dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nusprendžia kitaip. Kaip per įstaigos nustatytą terminą asmuo nepateikia įstaigai pagal Aprašo 8 ir 9 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

17. Atsakymas paprastai pateikiamas ta forma, kuria gaunamas prašymas ar skundas (pvz., į elektroniniu paštu gautą prašymą ar skundą Amatų centras turi teisę atsakyti elektroniniu paštu), jeigu prašymą ar skundą pateikęs asmuo nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.

V. ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

18. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde.

19. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

20. Atsakymai į prašymus ar skundus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

20.1. į prašymą pateikti Amatų centre turimą informaciją atsakoma pateikiant informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

20.2. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

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

22. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Amatų centro darbuotojai, pažeidę šios tvarkos aprašo nuostatas, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

24. Informacija apie skundų, prašymų ar pasiūlymų nagrinėjimo tvarką yra paskelbta įstaigos interneto svetainėje www.kursenuamatucentras.lt

25. Informacija apie korupcijos apsireiškimo atvejų veiksmus ir atsakingo asmens už korupcijos prevenciją ir jos kontrolę kontaktiniai duomenys pateikti įstaigos interneto svetainės www.kursenuamatucanetras.lt skiltyje „Korupcijos prevencija“.

26. Darbuotojai su šia Tvarka yra supažindinami pasirašytinai.