



LIETUVOS KELIŲ POLICIJOS TARNYBOS VIRŠININKAS

ĮSAKYMAS DĖL PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS KELIŲ POLICIJOS TARNYBOJE

2010 m. rugpjūčio 20 d. Nr. 39-V-96
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (Žin., 1996, Nr. 63-1479; 2008, Nr. 22-804), 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), Lietuvos policijos generalinis komisaro 2008 m. spalio 31 d. įsakymo Nr. 5-V-658 „Dėl Lietuvos policijos generalinio komisaro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymo Nr. 5-V-218 „Dėl Asmenų aptarnavimo Policijos departamente prie Lietuvos respublikos vidaus reikalų ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ 3.4 punktu:

1. T v i r t i n u Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Lietuvos kelių policijos tarnyboje taisykles (pridedama).

2. S k i r i u atsakingus už piliečių ir kitų asmenų aptarnavimą Lietuvos kelių policijos tarnyboje (toliau – Tarnyboje) atstovus:

2.1. Tarnybos raštinės specialistę;

2.2. pagal kompetenciją Tarnybos viršininko pavaduotoją, Administracinės veiklos skyriaus viršininką, Veiklos organizavimo skyriaus viršininką.

3. Į p a r e i g o j u:

3.1. Tarnybos Veiklos organizavimo skyrių (D. Žilinskė) Tarnybos fojė tvarkyti standą ir rodyklę apie Tarnybos padalinius, jų vadovus (pareigos, vardas, pavardė, telefono numeris);

3.2. Tarnybos Veiklos organizavimo skyrių (D. Kulvietis) paskelbti ir tvarkyti Tarnybos interneto svetainėje informaciją apie Tarnybos atstovus, atsakingus už asmenų aptarnavimą: adresus, telefonų bei faksų numerius ir priėmimo valandas.

4. S k e l b i u šį įsakymą Tarnybos interneto svetainėje.

5. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Lietuvos eismo priežiūros tarnybos viršininko 2007 m. spalio 19 d. įsakymą Nr. 39-V-121 „Dėl Lietuvos policijos eismo priežiūros tarnybos viršininko 2006 m. sausio 20 d. įsakymo Nr. 39-V-12 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Lietuvos policijos eismo priežiūros tarnyboje pakeitimo“.

Viršininko pavaduotojas

Aleksandras Samulevičius

A. Valaitis
2010-08-19

Lietuvos kelių policijos tarnybos
raštinės specialistė
Rūta Čekienė
2010-08-19

Lietuvos kelių policijos tarnybos
Veiklos organizavimo skyriaus
vyriausioji specialistė
Daiya Žilinskė
2010-08-19

ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS KELIŲ POLICIJOS TARNYBOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Lietuvos kelių policijos tarnyboje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų aptarnavimą Lietuvos kelių policijos tarnyboje (toliau – Tarnyba).

2. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Tarnybą, informacijos teikimą telefonu, pranešimų, skundų (toliau – skundai) ir prašymų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu ir kitomis susižinojimo priemonėmis, priėmimą, įregistravimą ir nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

2.2. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo ar kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių.

2.3. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Tarnybą, nesusijęs su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Tarnybos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors tobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

2.4. **Skundas** – kreipimasis raštu į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.5. **Pranešimas** – kreipimasis raštu į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.6. **Ypatingi asmens duomenys** – duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą.

3. Tarnybos valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, teikdami asmenims informaciją telefonu, nagrinėdami jų skundus, prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“ ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

4. Tarnyboje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingi ir įskaitomi, asmens pasirašyti, parašyti valstybine (lietuvių) kalba (išskyrus siunčiamus paštu), nurodytas vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo), taip pat telefonas (jeigu asmuo jį turi) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi asmuo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir asmens, kurio vardu jis kreipiasi.

5. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai per 3 darbo dienas grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo, skundo kopiją.

6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas asmens vardas ir pavardė, nenurodytas adresas (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) arba asmens nepasirašyti, Tarnybos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

7. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą prašymą ar skundą išverčia Tarnybos pakviestas vertėjas. Jei asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos, Tarnyba pagal galimybes turi pakviesti vertėją, sugebantį versti į asmeniui suprantamą kalbą. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

8. Kai asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, Tarnybos darbuotojas turi organizuoti, kad dalyvautų vertėjas.

9. Asmeniui neteikiama informacija apie ypatingus kito asmens duomenis.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į TARNYBĄ

10. Atvykę į Tarnybą (Giraitės g. 3, LT-03150 Vilnius) asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu Tarnybos raštinėje. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir spręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Tarnybos interesų.

11. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu derinamas iš anksto telefonu (8 5) 271 9405, el. paštu lpept@policija.lt arba faksu (8 5) 271 9610.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

12. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, faksu ar elektroniniu paštu, turi būti užregistruoti atitinkamame registre arba įrašyti į kompiuterines laikmenas. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymo ar skundo registracijos numerį sudaro registro identifikavimo žymuo pagal patvirtintą Tarnybos dokumentų registrų sąrašą (Tarnybos kodas pagal Policijos departamento prie VRM parengtą ir teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą klasifikatorių) ir gauto prašymo ar skundo registravimo eilės numeris, skaičiuojant nuo kalendorinių metų pradžios, pavyzdžiui, Nr. 39-AP-1, Nr. 39-AP-2, Nr. 39-AP-3 ir t. t.

13. Prašymai ir skundai, adresuoti Tarnybos vadovybei, registruojami Tarnybos raštinėje.

14. Prašymai ir skundai, gauti elektroniniu paštu, registruojami, jeigu jie atitinka šių Taisyklių 4 punkte nustatytus reikalavimus.

15. Kai asmens prašymą paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 4 punkte nustatytus reikalavimus. Kai asmens prašymu į Tarnybą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

16. Asmuo, tiesiogiai pateikęs Tarnybos raštinėje prašymą gauti informaciją apie save, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Asmens tapatybės dokumento kopija patvirtinama Tarnybos raštinės darbuotojo spaudu ir parašu ir pridedama prie prašymo. Kai prašymą gauti informaciją apie save asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie prašymo turi pridėti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

17. Asmuo, tiesiogiai pateikęs Tarnybos raštinėje prašymą ar skundą, kuriame yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, prie prašymo ar skundo turi pridėti rašytinį sutikimą, kad gautą Tarnyboje jo skundą ar prašymą, esant būtinumui, bus galima persiųsti nagrinėti kitai institucijai, kompetentingai spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus.

18. Asmeniui, tiesiogiai pateikusiam rašytinį skundą Tarnybos raštinėje, įteikiama pažyma apie priimtą skundą, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d.

nutarimu Nr. 1326 „Dėl skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 141-5428), ir, jeigu jis to pageidauja, įteikiama skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu. Tarnybos raštinėje priėmus prašymą, asmens pageidavimu jam įteikiamas pranešimas apie prašymo registraciją, kurio forma nustatyta Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos policijos generalinio komisaro 2007 m. gruodžio 3 d. įsakymu Nr. 5-V-797 „Dėl Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos darbo reglamento patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos policijos generalinio komisaro įsakymų pripažinimo netekusiais galios“ (Žin., 2007, Nr. 130-5276), 7 priede. Asmens pageidavimu įteikiama prašymo kopija, pažymėta registracijos spaudu.

19. Asmeniui, paštu (arba elektroniniu būdu) pateikiamam rašytinį skundą Tarnybai, Tarnybos raštinės darbuotojas, kuriam pavesta registruoti gautus asmenų prašymus, skundus, per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo Tarnyboje dienos asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu skundas gautas elektroniniu būdu) išsiunčia skundo gavimo įstaigoje faktą patvirtinantį dokumentą pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326 patvirtintą formą.

Asmeniui, paštu (arba elektroniniu būdu) pateikiamam rašytinį prašymą Tarnybai, Tarnybos raštinės darbuotojas asmens pageidavimu per 2 darbo dienas asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas gautas elektroniniu būdu) išsiunčia pranešimą apie prašymo registravimą pagal Lietuvos kelių policijos tarnybos darbo reglamente nustatytą formą, išskyrus tuos atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

20. Prašymai ir skundai, kuriuos turi nagrinėti kitos institucijos, kompetentingos spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo Tarnyboje datos persiunčiami nagrinėti šioms įstaigoms (vykdytojas pasilieka kopiją) ir apie tai pranešama asmeniui.

21. Jeigu pradėjus nagrinėti skundą paaiškėja, kad skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, skundo nagrinėjimas sustabdomas, kol teismas išnagrinės skundą, ir apie tai pranešama asmeniui.

22. Prašymai ir skundai, kuriuose yra ypatingi asmens duomenys, persiunčiami nagrinėti pagal kompetenciją kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų asmens sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas asmeniui (nurodoma gražinimo priežastis).

23. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Tarnyboje datos gražinamas asmeniui (nurodoma gražinimo priežastis). Gražinant asmeniui prašymą ar skundą, kuriame yra ypatingi asmens duomenys, laikomasi šių Taisyklių 33 punkte nustatytų apribojimų.

24. Prašymai ir skundai nepersiunčiami nagrinėti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir kitiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

25. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti Tarnybos padaliniais pagal kompetenciją Tarnybos viršininko ar jo įgalioto atstovo nustatyta tvarka.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

26. Asmenų skundai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo Trečiajame skirsnyje nustatytą administracinę procedūrą. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779).

27. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Tarnyboje datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo

nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje datos. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie nagrinėjimo termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu, nurodoma skundo ar prašymo gavimo data, registracijos numeris, skundą ar prašymą nagrinėjančio valstybės tarnautojo vardas, pavardė, pareigos, darbo telefonas, pratęsimo priežastys.

28. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems Tarnybos padaliniais ir priklausančio kelių padalinių kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas, kuris apibendrina siūlomą sprendimą dėl prašyme ar skunde keliamo klausimo. Kiti padaliniai pagal savo kompetenciją privalo per 5 darbo dienas pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

29. Prašymo ar skundo tuo pačiu klausimu, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos be atskiro pirmojo adresato prašymo privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo gavimo dienos institucijoje.

30. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Tarnybos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas, arba tuo klausimu yra priimtas teismo sprendimas, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje datos asmeniui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

31. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami Tarnybos viršininko įsakymu, nurodymu ar jo įgalioto asmens išvada, tarnybiniu pranešimu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

32. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos asmens nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Tarnybos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar kitų darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors tobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus asmens keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

33. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

34. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą asmeniui turi būti pranešta registruotu laišku (jeigu jame yra ypatingi asmens duomenys), paprastu laišku, elektroniniu paštu, (jeigu prašymas ar skundas gautas elektroniniu paštu) arba atitinkamas dokumentas asmeniui įteikiamas asmeniškai. Kokiu būdu informuoti asmenį, sprendžia Tarnybos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo.

35. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat kur ir kokia tvarka gali būti apskųstas šis sprendimas.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

36. Jeigu asmuo nesutinka su priimtu sprendimu dėl prašymo, jis turi teisę paduoti skundą Tarnybos viršininkui, kuris privalo jį nagrinėti laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka.

37. Jeigu asmuo nesutinka su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, jis turi teisę paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

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

VII. INFORMACIJOS TEIKIMAS TELEFONU

39. Taupant asmenų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų darbo laiką, Tarnybos viršininko sprendimu paskiriamas Tarnybos darbuotojas, atsakingas už informacijos asmenims teikimą telefonu (8 5) 271 9428.

40. Teikiant informaciją asmenims telefonu Tarnybos darbuotojų uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Tarnybą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas, gebėti trumpai ir suprantamai jam paaiškinti:

40.1. ar Tarnyba kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

40.2. kokius dokumentus (pažymą, skundą, prašymą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

40.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

41. Tarnybos darbuotojai gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešą informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatyta tvarka.

42. Darbuotojai, atsakingi už informacijos teikimą asmenims telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

42.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

42.2. prisistatyti skambinančiajam;

42.3. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

42.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

42.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

42.6. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

43. Tarnybos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

43.1. ar jie pakankamai informuoti apie Tarnybos darbo laiką;

43.2. ar jiems patogus Tarnyboje nustatytas priėmimo laikas;

- 43.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
 - 43.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;
 - 43.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
 - 43.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;
 - 43.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių Tarnyba ėmėsi jų klausimams spręsti.
 - 44. Gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.
 - 45. Apklausos duomenys ir kita gauta informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.
-

A. Valatka
AV/-
2010-08-19

R. Vargienė
RV/-
2010-08-19

Lietuvos kelių policijos tarnybos
raštinės specialistė
Rūta Čekienė
2010-08-19