

ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBĖS ĮMONĖJE „REGITRA“, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo valstybės įmonėje „Regitra“, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau vadinama – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų bei skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą valstybės įmonės „Regitra“ (toliau vadinama – Įmonė) direkcijoje ir padaliniuose.

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Įmonės veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Įmonės darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Įmonę ir informacijos jiems teikimas.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

4. Atskirais atvejais, informacijos, susijusios su tiesiogine įmonės veikla (transporto priemonių registravimas, vairuotojų egzaminavimas, vairuotojo pažymėjimų išdavimas, pažymų apie asmens vardu įregistruotas transporto priemones teikimas ir kt.), teikimas gali būti reglamentuotas įmonės generalinio direktoriaus patvirtintomis taisyklėmis, tvarkos aprašais ar kitais teisės aktais.

Fizinių asmenų apeliacijos dėl teorijos arba praktikos egzamino įvertinimo nagrinėjamos Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro nustatyta tvarka.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus, Įmonės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

II. PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMAS

6. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Įmonės direkciją arba padalinį), raštu (atvykus pačiam asmeniui, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Įmonės direkcijos arba padalinių elektroninio pašto adresais.

Skundai pateikiami tik raštu arba elektroniniu būdu.

7. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat ir nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Įmonės interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

8. Asmens pageidavimu jo priėmimas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus sutartam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

9. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Įmonę turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia prašymą teikiantis asmuo (arba Įmonė).

10. Visais bendravimo su asmenimis atvejais būtina elgtis mandagiai, kalbėti ramiai, į asmenį kreiptis tik „Jūs“.

11. Rašytiniai asmenų prašymai arba skundai turi būti:

11.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams (skundams), siunčiamiems paštu;

11.2. parašyti įskaitomai;

11.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

12. Kai atstovaujamo asmens vardu į Įmonę kreipiasi asmens atstovas, jis 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. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas (skundas) turi atitikti šiose Taisyklėse nustatytus reikalavimus.

13. Paštu gauto nevalstybine kalba - bet kuria oficialia Europos Sąjungos, taip pat rusų, baltarusių kalbomis - parašyto prašymo (skundo) visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Įmonės direkcija ar padalinys, kuriam pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti. Prie kitomis kalbomis pateikiamų prašymų (skundų) jų pateikėjas turi pridėti ir oficialiai patvirtintą vertimą į lietuvių kalbą.

14. Elektroniniu būdu gautas prašymas yra nagrinėjamas, jei yra galima:

14.1. Įmonės turimomis priemonėmis jį perskaityti;

14.2. identifikuoti prašymą pateikusį asmenį, t.y. elektroniniame laiške turi būti nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

III. PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

15. Rašytiniai prašymai (skundai) pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar pateikti per pasiuntinį, taip pat ir elektroninėmis priemonėmis gauti ir atspausdinti prašymai (skundai) turi būti užregistruoti atitinkamame Įmonės direkcijos ar padalinio dokumentų registre.

16. Gautų dokumentų (prašymų ir skundų) registravimas ir tvarkymas vykdomas VĮ „Regitra“ generalinio direktoriaus patvirtintų *Valstybės įmonės „Regitra“ dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių* nustatyta tvarka.

17. Prašymai (skundai), pateikti nesilaikant šių Taisyklių 11.1 arba (ir) 11.2 punkte nustatytų reikalavimų, per 3 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo grąžinami asmeniui, taip pat nurodoma grąžinimo priežastis. Įmonėje pasiliekiama prašymo (skundo) kopija.

18. Prašymai (skundai), pateikti nesilaikant šių Taisyklių 11.3 arba (ir) 13 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Įmonės ar padalinio vadovas nenusprendžia kitaip.

19. Prašymai (skundai), pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 14.1 punkte nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu. Kartu nurodoma grąžinimo priežastis.

20. Prašymai (skundai), pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 14.2 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Įmonės ar padalinio vadovas nenusprendžia kitaip.

21. Skundo priėmimo faktas patvirtinamas skundą pateikusiam asmeniui įteikiant arba siunčiant paštu ar elektroniniu paštu (atitinkamai pagal skundo pateikimo būdą ar asmens pageidavimą) *Pažymą apie priimtą skundą*, kurios forma patvirtinta Įmonės generalinio direktoriaus 2006-12-29 įsakymu Nr.V-147.

22. Asmenų prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo ir registravimo Įmonėje.

23. Jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo institucijoje, Įmonės arba filialo vadovas per 15 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 22 punkte nustatyto termino pabaigos, Įmonė išsiunčia asmeniui pranešimą paštu arba elektroniniu paštu (atitinkamai pagal skundo pateikimo būdą ar asmens pageidavimą), nurodydama prašymo (skundo) nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

24. Nagrinėjami tik tie asmenų prašymai (skundai), kurių nagrinėjimas yra Įmonės kompetencijoje. Jeigu Įmonė neįgalota spręsti juose išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo persiunčia prašymą (skundą) kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo (skundo) kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

25. Prašymai (skundai), kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, sveikata, lytine orientacija, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Įmonė per 5 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Įmonės nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas (skundas) grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis.

26. Įmonės padaliniais pateikti skundai arba Įmonės veiklą liečiantys prašymai, jeigu padaliniai nėra įgaluoti spręsti prašymuose (skunduose) keliamų klausimų, arba skundžiamasi šio padalinio ar jo vadovo veikla, per 3 darbo dienas persiunčiami prašymą (skundą) galinčiam nagrinėti Įmonės filialui ar direkcijai.

27. Draudžiama persiųsti skundą nagrinėti Įmonės padaliniui arba perduoti nagrinėti darbuotojui, kurių veiksmai yra skundžiami.

28. Nagrinėjantis prašymą (skundą) Įmonės darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo (skundo) nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Įmonės arba padalinio vadovo sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme numatytos aplinkybės, t.y.:

28.1. darbuotojas yra asmens, dėl kurio veikslių pateiktas skundas, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

28.2. tarp darbuotojo ir asmens, dėl kurio veikslių pateiktas skundas, yra pavaldumo santykiai;

28.3. darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą jam nagrinėjant prašymą ar skundą.

29. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą (skundą) Įmonės darbuotojas, atsiradus minėtoms ar kitoms panašioms aplinkybėms, pats turi pranešti savo vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

30. Prašymai (skundai), su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Įmonę tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo (skundo) pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas (skundas) nenagrinėjamas, Įmonė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo (skundo) gavimo institucijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas (skundas) nenagrinėjamas.

31. Skundas nenagrinėjamas, jeigu teismas ar Įmonė jau yra priėmę administracinės procedūros sprendimą tuo pačiu klausimu ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti sprendimą, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos.

32. Prašymo arba skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausiančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą ir tyrimą organizuoja pirmoji prašyme (skunde) nurodyta institucija. Kitos nagrinėjime ar tyrime dalyvaujančios institucijos privalo per 10 darbo dienų nuo prašymo

(skundo) gavimo dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus prašymo (skundo) nagrinėjimą pradėjusiai institucijai.

IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ (SKUNDĄ) PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

33. Į asmenų prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas (skundas), jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą (skundą) gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

Jei prašymas ar skundas netenkinami arba tenkinami dalinai, atsakyme pareiškėjui nurodoma sprendimo apskundimo tvarka.

34. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta arba įteikiami asmeniškai.

34¹. Asmens užsakyta pažyma, kurią asmuo pageidauja gauti atvykęs asmeniškai, padalinyje parengta išdavimui saugoma 20 darbo dienų, skaičiuojant nuo atsakymo parengimo dienos. Po to, jei asmuo pažymos neatsiėmė, ji (kartu su užsakymu) segama į bylą.

V. INFORMACIJOS TEIKIMAS TELEFONU

35. Įmonės darbuotojų, aptarnaujančių asmenis direkcijos ar padalinio specialiai informacijos teikimui skirtais telefonais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu.

36. Atsiliepdamas į telefono skambutį, Įmonės darbuotojas turi:

36.1. pasakyti Įmonės pavadinimą, prisistatyti, pasisveikinti:

36.1.1. bendru atveju darbuotojas turi pasakyti Įmonės pavadinimą, savo vardą arba (ir) pavardę; taip pat rekomenduojama pasisveikinti;

36.1.2. specialiai informacijos teikimui skirtu telefonu atsiliepiantis direkcijos ar padalinio darbuotojas turi pasakyti: „Valstybės įmonė Regitra“ arba „Regitra“ ir pasisveikinti;

36.2. atidžiai išklaudyti skambinančiojo, kalbėti mandagiai, ramiu, draugišku balsu, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai, kreiptis į skambinantį tik „Jūs“, mandagiai atsiveikinti.

36.3. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti laiką kada atsakymas bus parengtas arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

36.4. tais atvejais, kai darbuotojas nėra kompetentingas atsakyti į klausimus, nurodyti į klausimus atsakyti galintį Įmonės darbuotoją ir jo telefono numerį (arba, esant galimybei, sujungti tiesiogiai);

36.5. jei skambinantysis prašo - prisistatyti jam nurodant savo pareigas ir pavardę.

VI. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

37. Įmonės vadovas, siekdamas užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų bei skundų nagrinėjimą ir aptarnavimo Įmonėje kokybę, gali inicijuoti anoniminės klientų apklausos organizavimą.

38. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimui ir klientų aptarnavimui Įmonėje gerinti.

39. Asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai gali būti skelbiami Įmonės interneto svetainėje ir per kitas visuomenės informavimo priemones.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Šių taisyklių laikymasis yra privalomas visiems Įmonės darbuotojams.

41. Taisyklės gali būti keičiamos VĮ „Regitra“ generalinio direktoriaus įsakymu.
