|  |
| --- |
|  |
| VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ,,PAGĖGIŲ KRAŠTO TURIZMO IR VERSLO INFORMACIJOS CENTRAS“ DIREKTORIUS**įsakymas** **dėl FIZINIŲ IR JURIDINIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO** |
| 2021 m. vasario 10 d. Nr. A-9Vilkyškiai |

1. T v i r t i n u Viešosios įstaigos ,,Pagėgių krašto turizmo ir verslo informacijos centras“ fizinių ir juridinių asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisykles (pridedama).

Direktorė Ilona Meirė

Ilona Meirė

2021-02-10

|  |
| --- |
| PATVIRTINTAVšĮ „Pagėgių krašto turizmo ir verslo informacijos centras“ direktoriaus 2021 m. vasario 10 d. įsakymas Nr. A-9  |

**VŠĮ ,,PAGĖGIŲ KRAŠTO TURIZMO IR VERSLO INFORMACIJOS CENTRAS“**

 **FIZINIŲ IR JURIDINIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS**

1. **SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Fizinių ir juridinių asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų, skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą VšĮ „Pagėgių krašto turizmo ir verslo informacijos centras“ (toliau – Įstaiga). Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ ir kitais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais Įstaigos veiklą.
2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
	1. **Anoniminis pranešimas –** raštu, elektroniniu paštu ar telefonu gauta informacija apie galimus Įstaigos darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, netinkamo elgesio bei pareigų vykdymo atvejus, taip pat informacija apie darbuotojų padarytas/daromas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ir/arba galimus etikos principų pažeidimus, kai pranešimas nėra pasirašytas nustatyta tvarka ir todėl nėra galimybių identifikuoti besikreipiančio asmens tapatybės.
	2. **Pranešimas –** raštu, elektroniniu paštu ar telefonu gauta informacija apie galimus Įstaigos darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, netinkamo elgesio bei pareigų vykdymo atvejus, taip pat informacija apie darbuotojų padarytas/daromas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ir/arba galimus etikos principų pažeidimus, kai pranešimas pasirašytas ir/ar yra galimybė identifikuoti besikreipiančio asmens tapatybę.
	3. **Anoniminis prašymas ar skundas** – Įstaigos raštu, elektroniniu paštu ar telefonu gautas prašymas ar skundas, pagal kuriame pateiktą informaciją nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo.
	4. **Prašymas ar skundas** – Įstaigos raštu, elektroniniu paštu ar telefonu gautas prašymas ar skundas, pagal kuriame pateiktą informaciją yra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti.
	5. **Įgaliotas asmuo** – Įstaigos darbuotojas, kuriam Įstaigos vadovas įsakymu yra suteikęs teisę priimti sprendimus ar atlikti veiksmus.
	6. **Konsultacija** – asmeniui į jo paklausimą pagal Įstaigos kompetenciją raštu ar žodžiu teikiamas paaiškinimas.
	7. **Paklausimas** – asmens kreipimasis į Įstaigą siekiant gauti konsultaciją.
	8. **Prašymo, skundo nagrinėjimas** – Įstaigos veikla, apimanti prašymo, skundo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą ir/arba neparengimą.
	9. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo, skundo turinį, žodžiu ar raštu teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama, nesuteikiama, išdėstoma, pateikiama informacija, Įstaigos nuomonė, pasiūlymas, sprendimas.
	10. **Oficialus Įstaigos elektroninio pašto adresas** – Įstaigos interneto svetainės tinklalapyje www.visitpagegiai.lt nurodytas elektroninio pašto adresas ticpagegiai@gmail.com ir kiti kontaktiniai duomenys.
	11. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

**II SKYRIUS**

**BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

1. Nagrinėjantis fizinio, juridinio asmens prašymą, skundą darbuotojas pats nusišalina nuo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Įstaigos direktoriaus įsakymu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje (galimas viešųjų ir privačių interesų konfliktas) nurodytos aplinkybės.
2. Prašymai, kuriuose yra informacijos ar prašoma informacijos, susijusios su Įstaigoje dirbančių asmenų asmens duomenų apsauga ir/arba ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus rašytinį Įstaigos darbuotojo sutikimą. Įstaiga per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis Įstaigos darbuotojo sutikimas negaunamas, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su Įstaigos kompetencija.
3. Fizinio, juridinio asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas.
4. Prašymas, su kuriuo tas pats fizinis, juridinis asmuo per vienus metus kreipiasi į Įstaigą tuo pačiu klausimu, kurį Įstaiga jau išnagrinėjo, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Įstaiga per
5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimą praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.
5. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Įstaiga per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Įstaiga tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 23 punkte nustatyto termino.

**III SKYRIUS**

**FIZINIŲ IR JURIDINIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PAKLAUSIMŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS**

1. Fiziniai ir juridiniai asmenys prašymus, skundus ir paklausimus Įstaigai gali pateikti raštu bei žodžiu:
	1. raštu prašymą, skundą ar paklausimą galima pateikti: tiesiogiai; atsiuntus paštu, per kurjerį; elektroniniu paštu, faksu, per atstovą;
	2. žodžiu prašymą, skundą ar paklausimą galima pateikti: telefono ryšiais, elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai fiziniam, juridiniam asmeniui ar jo atstovui atvykus į Įstaigą.
2. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, Įstaigoje yra neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
3. Prašymai, skundai ir paklausimai Įstaigoje registruojami vadovaujantis Įstaigos direktoriaus įsakymu patvirtintu dokumentacijos planu. Registraciją vykdo Įstaigos darbuotojas atsakingas už dokumentų valdymą.
4. Įstaigoje neregistruojami tokie raštu pateikti prašymai, skundai ar paklausimai:
	1. parašyti neįskaitomai;
	2. parašyti ne valstybine (ne lietuvių) kalba arba neturi vertimo į valstybinę kalbą (išskyrus pateiktus rusų, vokiečių ir anglų kalbomis), kurių tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;
	3. pateikti kaip elektroniniai dokumentai, kurių neįmanoma atidaryti ir perskaityti.
5. Raštu pateikiamame prašyme ar skunde turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė (arba pavadinimas ir kodas, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas (jeigu asmuo tokį turi) ir turi būti asmens pasirašytas. Prašymas ar skundas raštu pateikiamas laisva forma.
6. Raštu pateikiamame paklausime turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė (arba pavadinimas ir kodas, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), elektroninio pašto adresas ir/arba adresas, telefono numeris.
7. Prašymo ar skundo priėmimo faktas fizinio, juridinio asmens pageidavimu patvirtinamas Taisyklių 1 priede nustatytos formos pažyma. Pažyma asmeniui yra įteikiama arba per 3 darbo dienas nuo pageidavimo gauti pažymą išreiškimo dienos išsiunčiama asmens nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu nėra žinomas asmens elektroninio pašto adresas, ši pažyma išsiunčiama asmens nurodytu adresu paštu. Pažymą registruoja, pasirašo ir asmeniui pateikia už dokumentų valdymą atsakingas Įstaigos darbuotojas.
8. Asmeniui, kuris dėl fizinių asmens savybių negali rašyti, tačiau gali perskaityti tekstą ir jį pasirašyti, užtikrinama teisė, atvykus į Įstaigą, prašymą ar skundą pateikti žodžiu, išdėstant jį Įstaigos darbuotojui. Jeigu asmuo negali perskaityti teksto ir jo pasirašyti, asmeniui pasiūloma prašymą ar skundą pateikti per jo įgaliotą asmenį.
9. Prašymas ar skundas žodžiu gali būti pateikiamas valstybine kalba, o taip pat rusų, vokiečių ar anglų kalba, jeigu šią kalbą supranta jį aptarnaujantis asmuo. Jeigu asmuo (jo atstovas) nemoka valstybinės kalbos arba Įstaigoje nėra darbuotojo, suprantančio rusų, vokiečių ar anglų kalbos, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Įstaiga turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą, skundą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba asmens atstovas. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Įstaigą savo iniciatyva.
10. Atstovaujamo asmens vardu į Įstaigą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti: savo vardą ir pavardę, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą (jeigu tokį turi), atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą ir kodą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), o taip pat pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.
11. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, Įstaigos darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį Įstaigos vadovui. Vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.
12. Kai prašymą ar skundą Įstaigai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.
13. Prašymas ar skundas raštu, atsiųstas Įstaigos elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.
14. Elektroniniu paštu teikiami asmenų prašymai ir skundai turi būti siunčiami oficialiu Įstaigos elektroninio pašto adresu ticpagegiai@gmail.com. Įstaiga elektroninio pašto adresu gavusi prašymą, skundą, paklausimą privalo gautus dokumentus atspausdinti ir užregistruoti atitinkamame registre.
15. Prašymai, skundai ir paklausimai priimami Įstaigos darbo laiku.

**IV SKYRIUS**

**FIZINIŲ, JURIDINIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

1. Prašymai, skundai išskyrus prašymus, skundus žodžiu, į kuriuos, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Įstaigoje.
2. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą, išsiunčiamas asmeniui pranešimas raštu, nurodant prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.
3. Įstaigos vadovas ar įgaliotas asmuo, prieš priimdamas sprendimą dėl Įstaigoje registruoto prašymo, skundo nagrinėjimo, įvertina:
	1. ar prašymas, skundas atitinka Taisyklių 26 punkte nurodytus požymius, kuriems esant skundas nėra nagrinėjamas.
4. Užregistruotas prašymas ar skundas nėra nagrinėjamas, jeigu:
	1. teisės aktų nustatyta tvarka Įstaiga nėra kompetentinga jį nagrinėti;
	2. jis yra grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;
	3. paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi Įstaiga arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;
	4. paaiškėja, kad prašymą ar skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti arba išnagrinėjo teismas;
	5. jis yra pateiktas asmens atstovo nesilaikant Taisyklių 17 ir 19 punktuose nustatytos tvarkos;
	6. Nebuvo pateikti prašymo ar skundo nagrinėjimui būtini dokumentai.
5. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai ir Įstaiga tokios informacijos ir dokumentų neturi bei pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos Įstaigos vadovas ar įgaliotas asmuo kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas.
6. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu paaiškėja, kad jame nurodyta informacija neatitinka tikrovės, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas.
7. Prašymų ir skundų, kurių nagrinėjimui yra taikoma administracinė procedūra, nagrinėjimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.

**V SKYRIUS**

**ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS)**

**ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

1. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba. Ne valstybine kalba gali būti atsakoma tuo atveju, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.
2. Atsakant į:
	1. prašymą pateikti Įstaigos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;
	2. prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;
	3. kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tenkinti prašymą priežastys.
3. Atsakymai į pagal Įstaigos kompetenciją pateiktus skundus įforminami Įstaigos vadovo įsakymu, kuriame nurodoma:
	1. skundo nagrinėjimo metu nustatytos reikšmingos aplinkybės;
	2. skundą nagrinėjusio asmens atlikti veiksmai;
	3. sprendimo priėmimo motyvai ir teisinis pagrindas;
	4. tolimesnės asmens teisių ar teisėtų interesų gynybos galimybės, jeigu tokią galimybę numato teisės aktai;
	5. apskundimo tvarka ir terminai;
	6. sprendimą priėmusio Įstaigos vadovo ar įgalioto asmens vardas, pavardė ir pareigos.
4. Kai prašymas ar skundas yra persiunčiamas nagrinėti kitai kompetentingai institucijai, informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, apskundimo tvarka nenurodoma.
5. Į raštu pateiktą prašymą ar skundą atsakymas siunčiamas jame asmens nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu elektroninio pašto adresas prašyme ar skunde nėra nurodytas, atsakymas siunčiamas jame asmens nurodytu pašto adresu. Į raštu pateiktą prašymą ar skundą atsakymas jį pateikusio asmens prašymu gali būti įteikiamas šiam asmeniui (ar jo įgaliotam asmeniui) atvykus į Įstaigą arba išsiunčiamas asmens nurodytu pašto adresu.
6. Elektroninėmis priemonėmis siunčiamas atsakymas į raštu pateiktą prašymą ar skundą turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai yra atsakoma į Įstaigos neregistruotus prašymus.
7. Išnagrinėjus anoniminį skundą ar prašymą arba skundą ar prašymą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusio asmens pažeistomis teisėmis ir/ar jo teisėtais interesais, šis asmuo nėra informuojamas apie skundo nagrinėjimą ir jo išvadą.
8. Pastebėjus ar gavus pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsiant jos ištaisomos ir pateikiamas asmeniui ištaisytas atsakymas arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.
9. Prašymą ar skundą nagrinėjusio Įstaigos vadovo ar įgalioto asmens veiksmai ir sprendimai gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme nustatytais terminais.
10. Administracinis sprendimas, priimtas taikant administracinę procedūrą, gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka ir terminais.
11. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

**VI SKYRIUS**

**ATSAKYMŲ PARENGIMAS Į FIZINIŲ, JURIDINIŲ ASMENŲ PAKLAUSIMUS**

1. Į elektroninius paklausimus atsakoma ta pačia tvarka, kaip ir į raštu pateiktus paklausimus.
2. Atsakymas į raštu pateiktą paklausimą turi būti parengtas per 20 darbo dienų nuo jo užregistravimo Įstaigoje dienos. Atsakyme į paklausimą išdėstomas keliamas klausimas, pateikiama teisės aktais pagrįsta konsultacija, nurodant ją parengusio Įstaigos darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę. Konsultacija turi būti aiški ir išsami. Už konsultacijos kokybę atsako ją teikiantis Įstaigos darbuotojas.
3. Įstaigos darbuotojas, nustatęs, kad Įstaiga nėra kompetentinga teikti atsakymą į paklausime pateiktą klausimą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Įstaigoje dienos persiunčia kompetentingai institucijai, o tuo atveju, kai tokios institucijos nėra, apie tai informuoja paklausimą pateikusį asmenį.
4. Į paklausimą, adresuotą Įstaigai, kai jame nurodyti klausimai yra priskiriami Įstaigai ir kitos institucijos (kitų institucijų) kompetencijai, atsako Įstaiga. Įstaigos darbuotojas, nustatęs, kad paklausime nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs paklausime pateiktas klausimas. Gavęs iš kitų institucijų atsakymą Įstaigos darbuotojas pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas kitų institucijų atsakymų kopijas. Jeigu per 10 darbo dienų nuo tokio paklausimo užregistravimo kompetentingoje institucijoje ši atsakymo Įstaigai nepateikia, atsakymas į tokį Įstaigoje gautą paklausimą teikiamas Įstaigos kompetencijos ribose; dėl klausimų, nesusijusių su Įstaigos kompetencija, paklausimą pateikusiam asmeniui siūloma kreiptis tiesiogiai į atitinkamas institucijas.
5. Į paklausimą, adresuotą Įstaigai ir kitai institucijai (kitoms institucijoms), kai jame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Įstaigos darbuotojas atsako pagal Įstaigos kompetenciją, pridėdamas Įstaigos atsakymo kopijas kitoms institucijoms, kurioms buvo adresuotas paklausimas.
6. Į paklausimą atsakoma valstybine kalba (į kita kalba pateiktą paklausimą atsakymas teikiamas tik tuo atveju, jeigu yra tokia galimybė).
7. Atsakymas į raštu pateiktą paklausimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu, o kai jis nenurodytas – asmens nurodytu pašto adresu. Atsakymas į elektroninį paklausimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu.
8. Įstaigos teikiamos konsultacijos neturi norminio teisės akto galios.

**VII SKYRIUS**

**FIZINIŲ, JURIDINIŲ ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS**

1. Įstaigos darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:
	1. paaiškinti, ar jis kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;
	2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;
	3. nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu darbuotojas nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;
	4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja jis ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.
2. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Įstaigos darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.
3. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, darbuotojas turi laikytis reikalavimų:
	1. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
	2. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
	3. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;
	4. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

**VIII SKYRIUS**

**FIZINIŲ, JURIDINIŲ ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į ĮSTAIGĄ**

1. Asmenys aptarnaujami Įstaigos darbo laiku, kuris skirstomas į dvi rūšis: turistų/klientų aptarnavimo darbo laikas ir Įstaigos administracijos darbo laikas. Interneto svetainėje [www.visitpagegiai.lt](http://www.visitpagegiai.lt) skelbiamas tik turistų/klientų aptarnavimo darbo laikas. Tačiau esant išankstiniam susitarimui asmenys Įstaigoje priimami/aptarnaujami Įstaigos administracijos darbo laiku.
2. Į Įstaigą besikreipiantys asmenys privalo:
	1. Įstaigos patalpose laikytis viešosios tvarkos;
	2. Neprekiauti;
	3. Saugoti savo asmeninius daiktus;
	4. Negadinti Įstaigos turto.
3. Asmenys Įstaigoje aptarnaujami valstybine kalba. Jeigu asmuo kreipiasi ne valstybine kalba, o jį aptarnaujantis Įstaigoje darbuotojas tokios kalbos nesupranta, ir dėl to asmens neįmanoma aptarnauti ne valstybine kalba, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Įstaigą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba jo atstovas. Vertėją savo iniciatyva pasikviečia asmuo, kuris kreipiasi į Įstaigą.
4. Jeigu į Įstaigą besikreipiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Įstaigos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti.
5. Palikdamas darbo vietą Įstaigos darbuotojas privalo žodžiu/raštu informuoti Įstaigos vadovą ir gauti leidimą žodžiu/raštu. Jeigu Įstaigoje klientų/turistų aptarnavimo darbo laiku nėra darbuotojo, galinčio aptarnauti/informuoti asmenis, darbuotojas turi palikti informacinį pranešimą ant Įstaigos lauko durų/ kabineto durų, informuodamas apie savo grįžimo laiką, arba nurodydamas, kur galima kreiptis, jam nesant.
6. Įstaigos vadovas privalo užtikrinti, kad Įstaigos darbuotojų atostogų, komandiruočių, ligos ir kitais nebuvimo darbe atvejais, būtų paskirtas už klientų/turistų/suinteresuotų asmenų aptarnavimą atsakingas darbuotojas.
7. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo laikytis šių taisyklių:
	1. Atidžiai išklausyti, prireikus, paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
	2. Atsakyti į asmens pateikiamus klausimus, jeigu iš karto negali – tiksliai nurodyti atsakymo pateikimo būdą ir laiką;
	3. Informuoti, kokius dokumentus ir kokiu būdu reikia pateikti, kad asmens prašymas (klausimas būtų išnagrinėtas
8. Kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, aptarnaujantis darbuotojas turi jam padėti.

**VIII SKYRIUS**

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

1. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos. Taisyklės privalomos Įstaigos darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartį.
2. Taisyklės gali būti keičiamos Įstaigos vadovo įsakymu.
3. Su šiomis Taisyklėmis ir jų pakeitimais visi Įstaigos darbuotojai supažindinami skelbiant jas viešai Įstaigos buveinėje esančioje darbuotojų skelbimų lentoje ir yra privalomas visiems Įstaigos darbuotojams.

PARENGĖ. Direktorė Ilona Meirė

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 Priedas

|  |
| --- |
|   |
| **ViEŠOJI ĮSTAIGA****,,Pagėgių KRAŠTO TURIZMO ir verslo INFORMACIJOS CENTRAS“**Pagėgių savivaldybės viešoji įstaiga, Šereikos g. 5-3, LT- 99254 Vilkyškių mstl. Pagėgių sav. mob. 865618551, el.p.: ticpagegiai@gmail.com  Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 302698770 |
|  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **PAŽYMA****DĖL PRAŠYMO/SKUNDO PRIĖMIMO FAKTO** |

20\_\_\_\_m. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_mėn. \_\_\_\_\_\_d. Nr.\_\_\_

Vilkyškiai

 Pažymime, kad \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (fizinio, juridinio asmens duomenys/rekvizitai)

gautas \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(nurodyti prašymo/skundo gavimo Įstaigoje datą, registracijos Nr., elektroninio ryšio priemonę/kanalą, sudarytojo vardą, pavardę)

bus išnagrinėtas per 20 darbo dienų nuo prašymo/skundo užregistravimo Įstaigoje dienos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Sudarytojo pareigybė) (parašas) (vardas, pavardė)

PASTABOS. Pažyma asmeniui yra įteikiama arba per 3 darbo dienas nuo pageidavimo gauti pažymą išreiškimo dienos išsiunčiama asmens nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu nėra žinomas asmens elektroninio pašto adresas, ši pažyma išsiunčiama asmens nurodytu adresu paštu.

2 Priedas

|  |
| --- |
|   |
| **ViEŠOJI ĮSTAIGA****,,Pagėgių KRAŠTO TURIZMO ir verslo INFORMACIJOS CENTRAS“**Pagėgių savivaldybės viešoji įstaiga, Šereikos g. 5-3, LT- 99254 Vilkyškių mstl. Pagėgių sav. mob. 865618551, el.p.: ticpagegiai@gmail.com  Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 302698770 |
|  |
|  |  |  |

 **SUTIKIMAS DĖL ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO / PERDAVIMO**

20\_\_ m.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_ d.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(vieta)

Aš,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(asmens vardas, pavardė, gimimo data)

Sutinku/nesutinku/ iš dalies sutinku٭ir esu informuotas (-a), kad:

(netinkamą išbraukti)

1. [Įstaiga] tvarkytų / perduotų toliau išvardintus mano asmens duomenis (pildo duomenų subjektas): [išvardinti konkrečiai, kokius asmens duomenis].
2. Aukščiau išvardinti asmens duomenys būtų tvarkomi / perduodami šiais tikslais:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Asmens duomenys būtų perduoti [Pavadinimas, kodas]. Duomenų gavėjai tokius asmens duomenis tvarkytų šiame sutikime nurodytais tikslais.
2. Jei sutinkama iš dalies, nurodyti konkrečiai, kokie asmens duomenys gali būti tvarkomi/perduodami

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Sutikimo galiojimo terminas – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (vardas ir pavardė) (parašas)