



STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PATEIKTŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRE TVARKOS PATVIRTINIMO

2009 m. liepos 16 d. Nr. 1-54
Vilnius

1. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975), 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 (Žin., 2007, Nr. 94-3779), tvirtinu Asmenų aptarnavimo ir jų pateiktų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo Studijų kokybės vertinimo centre tvarką (pridedama).

2. Pripažįstu netekusiu galios Studijų kokybės vertinimo centro direktoriaus 2003 m. sausio 2 d. įsakymą Nr. 4-3 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Studijų kokybės vertinimo centre tvarkos patvirtinimo“.

Direktorius

Eugenijus Stumbrys

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PATEIKTŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRE TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų pateiktų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo Studijų kokybės vertinimo centre tvarka (toliau vadinama – ši Tvarka) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) aptarnavimą ir jų pateiktų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą Studijų kokybės vertinimo centre (toliau vadinama – Centras).

2. Šios Tvarkos nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Centrą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto, valstybės pinigų fondų ir Europos Sąjungos struktūrinių fondų (toliau vadinama – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Centrą.

3. Aptarnaujant asmenis, šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) bei Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779).

5. Pranešimai Centre priimami ir nagrinėjami tokia pačia tvarka kaip ir skundai.

6. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, Centro valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

7. Centro valstybės tarnautojų vardai ir pavardės, elektroninio pašto, telefono numeriai, kita reikalinga informacija skelbiama Centro interneto tinklalapyje: www.skvc.lt.

8. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmens prašymo nagrinėjimas ir jų aptarnavimas pavedamas kitam valstybės tarnautojui.

9. Centro valstybės tarnautojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo arba skundo nagrinėjimo, jeigu:

9.1. Centro valstybės tarnautojas yra asmens, pateikusio Centrai prašymą arba skundą, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (Žin., 2000, Nr. 74-2262)), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

9.2. tarp Centro valstybės tarnautojo ir asmens, Centrai pateikusio prašymą ar skundą, yra pavaldumo santykiai;

9.3. Centro valstybės tarnautojo bešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

10. Centre asmens duomenys yra tvarkomi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (Žin., 1996, Nr. 63-1479; 2008, Nr. 22-804) nustatyta tvarka.

11. Centre apsilankiusieji asmenys gali raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus bei pasiūlymus Asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygoje.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU IR JIEMS ATVYKUS Į CENTRĄ

12. Asmenis aptarnaujantys Centro valstybės tarnautojai:

12.1. teikia asmenims informaciją asmeniškai ir telefonu. Jei Centro valstybės tarnautojas nėra kompetentingas atsakyti į užduotą klausimą, jis perduoda klausimą nagrinėti kompetentingam Centro valstybės tarnautojui arba nurodo asmeniui instituciją, į kurią jis turėtų kreiptis;

12.2. pateikia asmeniui prašomą informaciją, susijusią su Centro veikla Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 10-236, 2005, Nr. 139-5008) nustatyta tvarka, išskyrus įstatymų numatytą neteiktiną informaciją;

12.3. priima į Centrą atvykusių asmenų prašymus raštu ir žodžiu, prireikus sudaro sąlygas ir konsultuoja asmenį dėl žodinių prašymų įforminimo raštu;

12.4. Centro direktoriaus pavedimu nagrinėja asmenų prašymus, skundus ir rengia sprendimų projektus.

13. Centro valstybės tarnautojai privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

13.1. ar Centras kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

13.2. kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

13.3. į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti asmens prašymą ar skundą ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

14. Atvykę į Centrą asmenys prašymus gali pateikti raštu ir žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat ir nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų.

15. Centro valstybės tarnautojas, priimdamas asmens prašymą ar skundą patikslina jo esmę, nurodo, ar pateikta visa reikalinga informacija, prireikus paprašo ją papildyti. Informacija, esanti Centro ir kitų institucijų informacinėse sistemose bei registruose, kurią Centras gali gauti iš kitų institucijų, iš asmenų nereikalaujama.

16. Asmeniui pageidaujant susitikti su Centro valstybės tarnautoju, susitikimo laikas gali būti derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytiems aplinkybėms ir pasikeitus suderintam laikui, Centro valstybės tarnautojai apie tai asmenį įspėja.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

17. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, atsiuntus paštu, faksu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu institucijos elektroninio pašto adresu. Asmenų skundai gali būti pateikiami raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, atsiuntus paštu, faksu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu institucijos elektroninio pašto adresu. Skundai, pateikti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu.

18. Asmenų prašymai ir skundai turi būti:

18.1. parašyti valstybine kalba. Ši nuostata netaikoma prašymams ir skundams, siunčiamiems paštu, taip pat Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2005 m. birželio 7 d. įsakymo Nr. ISAK-1040 „Dėl papildomų dokumentų, pateiktinų užsienyje įgytos kvalifikacijos įvertinimui arba pripažinimui, nustatymo“ (Žin., 2005, Nr. 75-2730; 2006, Nr. 53-1945) 1 punkte nurodytais atvejais;

18.2. parašyti įskaitomai;

18.3. turi būti asmens pasirašyti, nurodant jo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jei kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenis ryšiui palaikyti.

19. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo ar skundo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Centras.

20. Kai asmens prašymą ar skundą Centru pateikia asmens atstovas, jis Centru turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šios Tvarkos 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jei kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), duomenis ryšiui palaikyti ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas ar skundas turi atitikti ir kitus šios Tvarkos 18 punkte prašymo ar skundo formai keliamus reikalavimus.

21. Asmuo turi teisę gauti informaciją apie save pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie save asmuo teikia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

22. Centro valstybės tarnautojai, priėmę raštu pateiktus prašymus ar skundus, juos užregistruoja gautų dokumentų registracijos žurnale.

23. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

24. Įregistruoti prašymai ir skundai ne vėliau kaip per tris darbo dienas perduodami Centro direktoriui, kuris, juos peržiūrėjęs, priima sprendimą dėl jų nagrinėjimo.

25. Jeigu Centras nėra įgaliotas spręsti asmens prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre datos perduodamas kompetentingai institucijai ir apie tai raštu pranešama prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui. Jeigu prašymas yra žodinis, jį pateikusiam asmeniui apie kompetentingą instituciją pranešama iš karto.

26. Prašymas ir skundas, kuriame yra privačios informacijos, persiunčiamas nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus raštišką asmens sutikimą. Jei asmuo tokio sutikimo nėra davęs, Centras per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos kreipiasi į asmenį prašydamas tokį sutikimą pateikti. Jei per 14 kalendorinių dienų iš asmens sutikimas negaunamas, jam gražinamas prašymas ar skundas, nurodant gražinimo priežastį. Šios Tvarkos 25 punkte nustatytas 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą ar skundą gavimo Centre datos.

27. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Centre dienos gražinamas asmeniui nurodant gražinimo priežastį.

28. Įregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti Centro valstybės tarnautojams pagal jų kompetenciją.

29. Draudžiama perduoti prašymus ir skundus nagrinėti institucijoms ir (ar) valstybės tarnautojams, kurių veiksmai skundžiami.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

30. Asmeniui atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

31. Skundai Centre nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka.

32. Prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant šios Tvarkos 18.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis.

33. Prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant šios Tvarkos 18.3 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Centro vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

34. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Centre dienos, išskyrus tuos atvejus, jei įstatymo nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos.

35. Prašymų ar skundų, adresuotų Centrai ir dar kelioms institucijoms bei priklausančių kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima Centras, jei jis įrašytas pirmuoju adresatu. Jei Centras yra įrašytas ne pirmuoju adresatu, jis pagal savo kompetenciją pirmajam adresatui pateikia pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos Centre be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

36. Pakartotinai pateikti prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių ir nėra pagrįstų argumentų, įrodančių, kad Centro sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo yra neteisėtas ir nepagrįstas.

V. UŽKLAUSŲ DĖL PAPILDOMŲ DOKUMENTŲ, SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ ĮFORMINIMAS IR ĮTEIKIMAS

37. Centro užklauso dėl papildomų dokumentų ir (ar) informacijos, reikalingos nagrinėjant asmenų prašymus ar skundus, pateikimo (toliau vadinama – užklausa), siunčiamos asmens nurodytu elektroniniu paštu ar faksu (jei nenurodomas elektroninio pašto adresas arba jis nurodomas netiksliai). Užklausa siunčiama paštu tuo atveju, jei asmuo nenurodė elektroninio pašto adreso ar nurodė jį netiksliai bei nenurodė fakso numerio.

38. Atsakymai į prašymą ar skundą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

38.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.2. į prašymą pateikti Centro 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;

38.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, pažymą ar kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta institucijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamą dokumentą jo kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

39. Centro atsakymas į prašymą ar skundą asmeniui, kuris kreipėsi į Centrą asmeniškai ar per įgaliotą asmenį, įteikiamas asmeniškai, jeigu prašyme ar skunde jis nenurodė kito atsakymo atsiėmimo būdo.

40. Jei asmuo, kuris kreipėsi į Centrą asmeniškai ar per įgaliotą asmenį, pageidauja gauti atsakymą elektroniniu paštu ar faksu, tokį pageidavimą turi nurodyti prašyme raštu.

41. Jei asmuo, kuris kreipėsi į Centrą asmeniškai ar per įgaliotą asmenį, pageidauja gauti atsakymą paštu, tokį pageidavimą turi nurodyti prašyme raštu.

42. Laikoma, kad elektroniniu paštu ar faksu išsiųstus dokumentus asmuo gauna kitą darbo dieną po atsakymo išsiuntimo elektroniniu paštu ar faksu dienos. Atsakymo gavimo diena gali būti pripažinta vėlesnė diena, jei asmuo rašytiniais įrodymais pagrindžia vėlesnį atsakymo gavimą.

43. Laikoma, kad paštu išsiųstus dokumentus Lietuvos Respublikos teritorijoje asmuo gauna per 5 dienas nuo išsiuntimo dienos, o užsienyje – per 14 dienų nuo išsiuntimo dienos, išskyrus atvejus, kai asmuo rašytiniais įrodymais pagrindžia vėlesnį šių dokumentų gavimą.

44. Asmuo privalo nedelsdamas raštu informuoti Centrą apie kiekvieną dokumentų įteikimo vietos, įskaitant elektroninio pašto adresą, fakso numerį, pasikeitimą. Jei Pareiškėjas nesilaiko šios pareigos, dokumentai išsiunčiami paskutiniu juo Centrai žinomu adresu ir yra laikomi įteiktais.

45. Atsisakymas priimti registruotą laišką paties Pareiškėjo nurodytu adresu yra prilyginamas įteikimui.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

46. Asmuo, nesutinkantis su institucijos atsakymu į jo prašymą, ar skundą, arba tuo atveju, jei per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nėra išsiųstas, turi teisę paduoti skundą Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.
