

PATVIRTINTA

Marijampolės teritorinės darbo biržos direktoriaus
2010 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. V-170

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO „VIENO LANGELIO“ PRINCIPU MARIJAMPOLĖS TERITORINĖJE DARBO BIRŽOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo „vieno langelio“ principu taisyklės (toliau vadinama – šios Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Marijampolės teritorinėje darbo biržoje (toliau vadinama – darbo birža).

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Darbo biržą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Darbo biržos 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 ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau vadinama – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi Darbo biržą.

3. Pagal šių Taisyklių IV skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Prašymo nagrinėjimas – valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Nagrinėdami asmenų prašymus, valstybės tarnautojai 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, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. [10-236](#); 2005, Nr. [139-5008](#)) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

8. Darbo birža organizuoja savo darbą taip, kad asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus asmeniškai, tai gali padaryti visą Darbo biržos ir jos struktūrinių

padalinių darbo dienos laiką. Darbo biržoje nustatytos ne mažiau kaip dvi papildomas asmenų prašymų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus Darbo biržos darbo dienos laikui.

9. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Darbo biržos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Darbo biržos vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl darbo biržos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs institucijos vadovas.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Darbo biržos ir jos struktūrinių padalinių kompetenciją. Jeigu Darbo biržai pateiktas prašymas ir jį neįgaliota spręsti prašyme išdėstytą klausimą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo darbo birža išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

12. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Darbo biržą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, darbo birža per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Darbo biržoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

13. Darbo biržos vadovas ar struktūrinio padalinio vedėjas turi užtikrinti, kad Darbo biržoje asmenims prieinamoje vietoje, interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta šių Taisyklių IV skyriuje „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nurodytas asmens, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į darbo biržą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į darbo biržą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu.

15. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas Darbo biržos ar sruktūrinio padalinio valstybės tarnautojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

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

17. Asmens pageidavimu jo priėmimas darbo biržoje ar jai priklausančiame struktūriniame padalinyje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

18. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į darbo biržą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į darbo biržą, savo iniciatyva.

19. Asmenų prašymai turi būti:

19.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

19.2. parašyti įskaitomai;

19.3. 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.

20. Kai asmens prašymą paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 19 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Darbo biržą 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. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 19.1 ir 19.2 punktų reikalavimus.

21. Kai prašymą Darbo biržai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (Žin., 2006, Nr. [118-4477](#)).

22. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Darbo birža, jeigu pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

23. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinės asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

24. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

25. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Darbo birža galėtų:

- 25.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;
- 25.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;
- 25.3. atpažinti prašymo turinį;
- 25.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

26. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, elektroniniu paštu, per pasiuntinį ar gauti „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinyje, turi būti užregistruoti atitinkamuose darbo biržos ir jos struktūrinių padalinių dokumentų registruose pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 (Žin., 2002, Nr. [5-211](#); 2005, Nr. [132-4773](#)).

27. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo darbo biržoje asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas –spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

28. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Darbo birža per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo

priežastis. Šių Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Darbo biržoje.

29. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

30. Jeigu prašymo 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 gavimo Darbo biržoje, Darbo biržos vadovas per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 30 punkte nustatyto termino pabaigos, Darbo birža išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodyma prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

31. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Darbo birža pasilieka prašymo kopiją.

32. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Darbo biržos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

33. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 25.1–25.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

34. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 25.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Darbo biržos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

35. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš administracijos padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna prašymą nagrinėjanti Darbo birža ar jos struktūrinis padalinys, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

36. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo funkcijas Marijampolės, Šakių ir Vilkaviškio skyriuose atlieka darbo biržos vadovo paskirti atsakingi darbuotojai.

37. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo funkcijas atliekantys darbuotojai:

37.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją padalinys gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių darbo birža pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

37.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos pagal kompetenciją Darbo biržos vadovui, skyriaus vedėjui ar įgaliotam asmeniui;

37.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Skyriaus kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

37.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

37.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

37.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Darbo biržos vadovo nustatytą kompetenciją;

37.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

37.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Darbo biržos vadovą;

37.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Darbo biržos vadovo pavedimus.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

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

39. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka darbo biržoje.

40. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

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

40.2. į prašymą pateikti Darbo biržos 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;

40.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta Darbo biržos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

40.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie darbo biržos ar struktūrinio padalinio veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusiėjusius su konkrečios asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

41. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

42. Prašymą nagrinėjusi Darbo birža, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir gražina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

43. Asmuo, nesutinkantis su atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos 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](#)) nustatyta tvarka 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.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

44. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

44.1. paaiškinti, ar Darbo birža kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

44.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

44.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi Darbo birža nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

44.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja darbo birža ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

45. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

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

45.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Darbo biržos, struktūrinio padalinio pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

45.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

45.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

45.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

46. Darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą „Vieno langelio“ principu, aptarnaudami asmenis telefonu suteikia asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Informuoti telefonu turi teisę ir kiti Darbo biržos darbuotojai, teikdami informaciją savo kompetencijos ribose.
