

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO TAURAGĖS TERITORINĖJE DARBO BIRŽOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Tauragės teritorinėje darbo biržoje taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintomis Asmenų prašymų ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis (Žin., 2007, Nr. 94-3779; 2008, Nr. 116-4422).

2. Šios Taisyklės reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Tauragės teritorinėje darbo biržoje (toliau vadinama – Darbo birža).

3. 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 (toliau vadinama – tarnautojai) piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi. 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.

Skundas – asmeninis rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Pranešimas – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

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

6. Darbo biržos tarnautojai, nagrinėdami asmenų prašymus, 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 tarnautojo. Tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus Darbo biržos direktorius paveda nagrinėti kitiems tarnautojams.

8. Nagrinėjantis prašymą tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės:

8.1. tarnautojas yra asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai pabrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

8.2. tarp tarnautojo ir asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai;

8.3. tarnautojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

Sprendimą dėl tarnautojo nušalinimo nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje priima Darbo biržos direktorius arba jo įgaliotas asmuo. Sprendimą dėl direktoriaus ar jo įgalioto asmens nusišalinimo nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje priima jis pats arba nušalina Lietuvos darbo biržos direktorius ar jo įgaliotas asmuo Viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybės tarnyboje įstatymo (Žin., 2005, Nr.1234414) nustatyta tvarka.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

9. 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 Darbo biržos elektroninio pašto adresais (Info.TauragesTDB@ldb.lt; Info.Jurbarkas@ldb.lt; Info.Silale@ldb.lt).

10. Darbo biržoje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba (išskyrus siunčiamus paštu), yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą patvirtinantis dokumentas ir atstovaujamas asmuo, kurio vardu jis kreipiasi. Tokiu atveju nurodomas atstovaujamo asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėdamas atstovavimą patvirtinantis dokumentas. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

11. 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).

12. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Darbo birža (jei pagal kompetenciją ši prašymą priklauso jai nagrinėti).

13. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs 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.

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

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

16.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

16.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Darbo biržos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

16.3. atpažinti prašymo turinį;

16.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

17. 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 Darbo birža arba besikreipiantis asmuo, savo iniciatyva.

18. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

19. Darbo biržos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi užtikrinti, kad Darbo biržoje asmenims prieinamoje vietoje, interneto svetainėje būtų paskelbta valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą taikant „vieno langelio“ principą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

III. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į TAURAGĖS TERITORINĘ DARBO BIRŽĄ

20. Asmenys Darbo biržos Tauragės skyriuje (Stoties g. 9, Tauragė), Jurbarko skyriuje (Dariaus ir Girėno g. 81A, Jurbarkas), Šilalės skyriuje (Dariaus ir Girėno g. 6, Šilalė) aptarnaujami taikant „vieno langelio“ principą kiekvieną darbo dieną, visą Darbo biržos darbo laiką (pirmadieniais – ketvirtadieniais – nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 15.45 val.) bei dvi papildomas valandas (pirmadienį ir trečiadienį) po 1 valandą nuo 17⁰⁰ iki 18⁰⁰ val.. Prieš valstybines šventes darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

21. Darbo biržos nustatytu darbo laiku asmenų prašymus priimama ir juos aptarnauja:

21.1. Tauragės skyriuje – sekretorius (206 kab.), pietų pertraukos metu – budintis darbuotojas, papildomomis valandomis (pirmadienį ir trečiadienį nuo 17⁰⁰ iki 18⁰⁰ val.) Darbo biržos direktoriaus paskirti tarnautojai pagal iš anksto sudarytą grafiką, papildomomis valandomis aptarnavimas vykdomas Informacijos ir konsultacijų centre;

21.2. Jurbarko skyriuje – Jurbarko skyriaus darbo rinkos stebėsenos ir paslaugų vyriausiasis specialistas, pietų pertraukos metu – budintis darbuotojas, papildomomis valandomis (pirmadienį ir trečiadienį nuo 17⁰⁰ iki 18⁰⁰ val.) Darbo biržos direktoriaus paskirti tarnautojai pagal iš anksto sudarytą grafiką, aptarnavimas vykdomas Informacijos ir konsultacijų centre;

21.3. Šilalės skyriuje – Šilalės skyriaus darbo rinkos stebėsenos vyriausiasis specialistas, pietų pertraukos metu – budintis darbuotojas, papildomomis valandomis (pirmadienį ir trečiadienį nuo 17⁰⁰ iki 18⁰⁰ val.) Darbo biržos direktoriaus paskirti tarnautojai pagal iš anksto sudarytą grafiką, aptarnavimas vykdomas Informacijos ir konsultacijų centre.

22. Darbo biržoje registruotus asmenis taikant "vieno langelio" principą aptarnauja jiems skirti specialistai.

23. Darbdavių prašymus/paraiškas/pasiūlymus priima ir jų aptarnavimą taikant "vieno langelio" principą vykdo skyrių užimtumo rėmimo įgyvendinimo specialistai.

24. Asmenų priėmimas pas Darbo biržos vadovus, skyrių vedėjus bei tarnautojus:

24.1. Direktorius asmenis priima kiekvieną darbo dieną nuo 10.00 val. iki 12.00 val., taip pat jiems patogiu laiku (iš anksto tai suderinus);

24.2. Darbo biržos direktoriaus pavaduotojas, skyrių vedėjai ir tarnautojai asmenis priima jiems patogiu laiku kiekvieną darbo dieną (iš anksto tai suderinus).

25. Atvykę į Darbo biržą asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai ir skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir darbo biržos interesų. Prireikus, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

26. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas darbo biržos tarnautojas privalo apie tai iš anksto įspėti asmenį.

27. Asmenims, kurie kreipiasi į tarnautoją, aptarnaujantį „vieno langelio“ principu, ar dėl priėmimo pas Darbo biržos direktorių, direktoriaus pavaduotoją, skyriaus vedėją ar tarnautoją užpildoma Asmens aptarnavimo kortelė (1 priedas), kuri registruojama Asmenų aptarnavimo Tauragės teritorinėje darbo biržoje kortelių registre (2 priedas). Už Asmens aptarnavimo kortelių ir jų registro pildymą atsakingas tarnautojas, aptarnaujantis „vieno langelio“ principu.

28. Darbo biržos Tauragės (206 kab.), Jurbarko ir Šilalės skyrių Informacijos ir konsultacijų centruose, kuriuose asmenys aptarnaujami taikant „vieno langelio“ principą, matomoje vietoje turi būti padėta piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kad jie panorėję visuomet galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus.

29. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti raštu priėmimo metu, registruojami ir nagrinėjami vadovaujantis šiomis Taisyklėmis.

IV. „VIENO LANGELIO“ APTARNAVIMO PRINCIPAS

30. 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 Darbo biržos padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų, gauna pati Darbo birža, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

31. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą vykdomas vadovaujantis šiais principais: informacijos keitimosi, perteklinių procedūrų atsisakymo, reguliavimo atsisakymo, elektroninių paslaugų teikimo, nebylaus sutikimo (lex silencio) bei šių Taisyklių 6 punkte nurodytais principais.

32. Darbo biržos tarnautojas, aptarnaujantis „vieno langelio“ principu:

32.1. 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 Darbo birža gali gauti iš savo administracijos padalinių 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;

32.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Darbo biržos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

32.3. vizuotus Darbo biržos direktoriaus ar jo įgalioto asmens prašymus perduoda nagrinėti paskirtiems tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Darbo biržos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

32.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

32.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

32.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Darbo biržos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

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

32.8. kartą per metus (iki sekančių metų vasario 1 d.) atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Darbo biržos direktorių, direktoriaus pavaduotoją, skyrių vedėjus, skelbia Darbo biržos interneto svetainėje;

32.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Darbo biržos vadovų pavedimus.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

33. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį, gauti „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo vietoje ar bet kuriame kitame Darbo biržos padalinyje, turi būti užregistruoti atitinkamame Asmenų prašymų, pasiūlymų, pareiškimų, skundų registre (3 priedas), vadovaujantis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis, patvirtintomis 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).

34. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Darbo biržoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodyta: Tauragės teritorinė darbo birža, skyrius, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris..

35. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Darbo biržoje pagal elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. 7-268).

36. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Darbo biržos kompetenciją. Jeigu Darbo birža neįgalota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo išsiunčia jį kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

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

38. 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 Darbo biržos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Šių Taisyklių 36 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Darbo biržoje.

39. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Darbo biržoje.

40. 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 biržos direktorius ar jo įgaliotas asmuo 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 39 punkte nustatyto termino pabaigos, Darbo birža išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

41. Prašymai, parašyti neįskaitomai, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Darbo birža pasilieka prašymo kopiją.

42. Prašymai, kurie nepasirašyti, nenurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, nenagrinėjami, jeigu Darbo biržos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

43. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu, nesilaikant elektroniniu būdu teikiamiems dokumentams nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma gražinimo priežastis.

44. Užregistruoti prašymai ir skundai, vizuoti Darbo biržos vadovų, perduodami nagrinėti Darbo biržos padaliniais ar tarnautojams pagal kompetenciją.

VI. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

45. Asmenų skundai ir prašymai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 2006, Nr. 77-2975) trečiame skyriuje nustatytą administracinę procedūrą. Prašymai pateikti informacijai gauti, nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (Žin., 2005, Nr. 139-5008) nustatyta tvarka. Asmens prašymas, kuriame nurodyta, kad pažeistos asmens teisės, traktuojamas kaip skundas.

46. Pagrindas administracinei procedūrai pradėti yra:

46.1. asmens skundas;

46.2. valstybės politiko, pareigūno ar valstybės tarnautojo pranešimas;

46.3. kito asmens pranešimas.

47. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas vadovaujantis šiomis Taisyklėmis.

48. Prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Lietuvos Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti per 20 kalendorinių dienų nuo jų gavimo datos. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų nustatytą terminą.

49. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Darbo biržos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo nagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

50. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti institucijoms ar tarnautojams, kurių veiksmai skundžiami.

VII. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ AR SKUNDĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

51. Į asmenų prašymus ar skundus 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.

52. **Atsakymas į prašymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais**, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Darbo biržoje.

53. Atsakymai į prašymą ar skundą parengiami atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį:

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

53.2. 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;

53.3. 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;

53.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Darbo biržos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti,

atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitoki asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

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

55. Darbo birža, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisyta atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

56. Asmuo, nesutinkantis su Darbo biržos atsakymu į jo prašymą ar skundą, 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 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.

VIII. APTARNAVIMAS TELEFONU

55. Tarnautojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą taikant „vieno langelio“ principą, aptarnaudami asmenis telefonu suteikia asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Informuoti telefonu turi teisę ir kiti Darbo biržos tarnautojai, teikdami informaciją savo kompetencijos ribose.

56. Tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo mokėti trumpai ir suprantamai:

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

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

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

56.4. 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.

57. Aptarnaudamas asmenį telefonu, tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

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

57.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas pilną Darbo biržos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

57.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

57.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

57.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

58. Šių Taisyklių 57 punkte nustatytos asmenų aptarnavimo telefonu taisyklės taikomos ir kitiems Darbo biržos tarnautojams, į kuriuos asmenys kreipiasi tiesiogiai.

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo
Tauragės teritorinėje darbo biržoje taisyklių
1 priedas

(Asmenų aptarnavimo kortelės forma)

(Tauragės teritorinės darbo biržos skyriaus pavadinimas)

ASMENŲ APTARNAVIMO KORTELĖ

(data) Nr. _____
(vieta)

Asmens priėmimo (arba numatomo priėmimo) darbo biržoje data ir laikas	
Asmens priėmimo vieta	
Atstovo, kuris priims asmenį (jei derinama iš anksto), vardas, pavardė, pareigos	
Turinys	
Kita informacija	
Darbuotojo, užpildžiusio asmens aptarnavimo kortelę, vardas, pavardė, pareigos, parašas	

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo
Tauragės teritorinėje darbo biržoje taisyklių
2 priedas

(Asmenų aptarnavimo Tauragės teritorinėje darbo biržoje kortelių registro forma)

(Tauragės teritorinės darbo biržos skyriaus pavadinimas)

(bylos indeksas)

Asmenų aptarnavimo Tauragės teritorinėje darbo biržoje kortelių registras (....)

Eil. Nr.	Data	Pageidaujamo susitikimo data ir laikas (jei derinama iš anksto)	Darbuotojo, su kuriuo pageidaujama susitikti, pareigos, vardas, pavardė (jei derinama iš anksto)	Tema	Darbuotojo užpildžiusio aptarnavimo kortelę vardas, pavardė

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo
Tauragės teritorinėje darbo biržoje taisyklių
3 priedas

(Asmenų prašymų, pasiūlymų, pareiškimų, skundų registro forma)

(Tauragės teritorinės darbo biržos skyriaus pavadinimas)

(bylos indeksas)

Asmenų prašymų, pasiūlymų, pareiškimų, skundų registras (.....)

Eil. Nr.	Data	Gaunamo dok. Nr. ir data	Dokumento pateikėjas *	Trumpas turinys	Pateikti dokumentai	Lapų sk.	Už prašymo nagrinėjimą atsakingo darbuotojo pareigos, vardas, pavardė	Parašas	Atžymos apie įvykdymą

* jei dokumentus pateikia asmens atstovas registruojamas ir jo atstovavimą patvirtinantis dokumentas
