

## ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO TAURAGĖS DARBO BIRŽOJE TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Tauragės 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).

2. Šios Taisyklės reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Tauragės 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 institucijos 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 šių funkcijų 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 adresu (administrator.Taurage@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 ryšiu 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 pridamas 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 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 patvirtinta 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 asmenų aptarnavimo Darbo biržoje tvarka (tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, vardas ir pavardė, telefono numeris, „vieno langelio“ aptarnavimo buvimo vieta, darbo laikas, tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu, pareigos, vardas ir pavardė, kita reikiama informacija šiuo klausimu).

### **III. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į TAURAGĖS DARBO BIRŽĄ**

20. Asmenys Darbo biržoje (Stoties g. 9, Tauragė) aptarnaujami, „vieno langelio“ principu 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 17<sup>00</sup> iki 18<sup>00</sup> val..

Darbo biržos nustatytu darbo laiku asmenų prašymus priimama ir juos aptarnauja darbo biržos Informacijos ir konsultacijų centro konsultantas, pietų pertraukos metu – budintis darbuotojas. Papildomomis valandomis (pirmadienį ir trečiadienį nuo 17<sup>00</sup> iki 18<sup>00</sup> val.) asmenų prašymus priimama ir juos aptarnauja darbo biržos direktoriaus paskirti tarnautojai pagal iš anksto sudarytą grafiką.

Prieš valstybines šventes darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

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

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

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

22. 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.

23. 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.

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

25. Darbo biržos Informacijos ir konsultacijų centre (I-ame aukšte, 101 kabinete), kuriame asmenys aptarnaujami „vieno langelio“ principu, matomoje vietoje turi būti padėta piliečių ir kitų

asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga (3 priedas), kad jie panorėję visuomet galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus. Už įrašų kontrolę atsakingas Informacijos ir konsultacijų centro konsultantas.

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

#### **IV. „VIENO LANGELIO“ APTARNAVIMO PRINCIPAS**

27. 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.

28. 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.

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

29.1. 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 institucija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

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

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

29.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

29.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

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

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

29.8. 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;

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

#### **V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

30. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo vietoje ar bet kuriame kitame Darbo biržos padalinyje, turi būti užregistruoti atitinkamame Asmenų prašymų, pasiūlymų, pareiškimų, skundų registre (4 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).

31. 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 – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodyta: Tauragės darbo birža, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris.

Registracijos kortelėje turi būti nurodyta: Tauragės darbo birža, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija..

32. 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).

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

34. 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 Darbo biržoje.

35. 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 32 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo institucijoje.

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

37. 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 institucijoje, 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 35 punkte nustatyto termino pabaigos, Darbo birža išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

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

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

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

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

## VI. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

42. 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.

43. Pagrindas administracinei procedūrai pradėti yra:

43.1. asmens skundas;

43.2. valstybės politiko, pareigūno ar valstybės tarnautojo pranešimas;

43.3. kito asmens pranešimas.

44. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas vadovaujantis šios Tvarkos 35 ir 36 punktais.

45. Prašymai ir skundai, persiūsti 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.

46. 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.

47. Draudžiama persiūsti prašymus ir skundus spręsti institucijoms ar tarnautojams, kurių veiksmai skundžiami.

48. Asmenų pageidaujamos gauti dokumentų kopijos pateikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtinta Dokumentų kopijų parengimo ir išlaidų atlyginimo tvarka (Žin., 2000, Nr. 75-2294).

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

49. 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.

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

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

51.1. 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;

51.2. 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;

51.3. 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;

51.4. 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, nesusiėjusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitoki asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

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

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

54. 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 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.

### VIII. APTARNAVIMAS TELEFONU

55. Taupant asmenų, tarnautojų darbo laiką Darbo biržoje už asmenų aptarnavimą telefonu (8 446) 61 710 ir už bendrą darbo biržos klientams pasiteirauti apie darbo biržos teikiamas paslaugas tel. 8 700 55 166 yra paskirtas atsakingas “vieno langelio“ principu dirbantis darbo biržos tarnautojas. Už laisvų darbo vietų registravimą bendru telefonu (8 700 55 155) atsakingu paskirtas Klientų aptarnavimo skyriaus tarpininkas, atsakingas už bendradarbiavimą su darbdaviais.

56. Darbo biržoje “vieno langelio” principu dirbančio tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Darbo biržą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Asmeniui pageidaujant, darbo biržos tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, pasinaudodamas vietinės telefono stotelės techninėmis galimybėmis, peradresuoja skambinančio asmens skambutį kompetentingam tarnautojui.

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

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

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

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

57.4. 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.

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

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

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

58.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

58.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

58.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

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

60. Asmenų aptarnavimo telefonu atvejai registruojami asmenų aptarnavimo telefonu apskaitos žurnale (5 priedas), kurio duomenys naudojami tiriant asmenų aptarnavimo srautus, nustatant paklausimų pobūdį, analizuojant aptarnavimo kokybę ir numatant jos gerinimo kryptis.

### IX. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

61. Darbo biržos direktorius ar jo įgaliotas asmuo reguliariai nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

61.1. ar jie pakankamai informuoti apie Darbo biržos darbo laiką;

61.2. ar jiems patogus Darbo biržoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

61.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

61.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;

61.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

61.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

61.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių Darbo birža ėmėsi sprendama jų klausimus;

61.8. gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.

62. Apklausą organizuoja tarnautojas atsakingas už asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu.

63. Apklausos duomenys panaudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Darbo biržoje gerinti.

64. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Tauragės darbo biržos interneto svetainėje.

## **X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

65. Tarnautojas, dirbantis „Vieno langelio“ principu, kartą per metus (iki sekančių metų vasario 1 d.), išanalizuoja ir apibendrina asmenų aptarnavimą telefonu, jų keliamas problemas ir apie tai informuoja Darbo biržos vadovus bei teikia pasiūlymus, kaip gerinti asmenų aptarnavimą ir spręsti šias problemas.

66. Tarnautojas, dirbantis „Vieno langelio“ principu, kartą per metus (iki sekančių metų vasario 1 d.), analizuoja Darbo biržai adresuotuose prašymuose, skunduose ir pasiūlymuose keliamas problemas ir apie tai informuoja Darbo biržos vadovus bei teikia pasiūlymus, kaip gerinti asmenų aptarnavimą ir spręsti šias problemas.

---

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

(Asmenų aptarnavimo kortelės forma)

## TAURAGĖS DARBO BIRŽA

### ASMENŲ APTARNAVIMO KORTELĖ

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data)  
Tauragė

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 darbo biržoje taisyklių  
2 priedas

(Asmenų aptarnavimo Tauragės darbo biržoje kortelių registro forma)

## TAURAGĖS DARBO BIRŽA

1.26.

### Asmenų aptarnavimo Tauragės darbo biržoje kortelių registras (Ap)

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 darbo biržoje taisyklių  
3 priedas

(Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga forma)

**TAURAGĖS DARBO BIRŽA**

**Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga**

Eil. Nr.	Įrašo data	Asmens padariusio įrašą vardas, pavardė tikslus adresas	Turinys	Skyriaus, kurio veiklą liečia įrašas, vedėjo atžyma apie priimtas priemones ir duotą atsakymą	Pastabos

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo  
Tauragės darbo biržoje taisyklių  
4 priedas

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

**TAURAGĖS DARBO BIRŽA**

**Asmenų prašymų, pasiūlymų, pareiškimų, skundų registras (PS)**

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

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo  
Tauragės darbo biržoje taisyklių  
5 priedas

(Asmenų aptarnavimo telefonu apskaitos žurnalo forma)

**TAURAGĖS DARBO BIRŽA**

Eil. Nr.	Data	Klientų skaičius	Konsultacijų temos	SIP PIC	DBI	Pastabos

---