

PATVIRTINTA

Telšių apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininko 2009 m. gegužės 25 d. įsakymu Nr. 86-V-143
(Telšių apskrities vyriausiojo policijos komisariato viršininko 2012 m. rugpjūčio 3 d. įsakymo Nr. 86-V-367 redakcija)

ASMENŲ APTARNAVIMO TELŠIŲ APSKRITIES VYRIAUSIAJAME POLICIJOS KOMISARIATE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Telšių apskrities vyriausajame policijos komisariate taisyklės (toliau - taisyklės) reglamentuoja asmenų aptarnavimą Telšių apskrities vyriausajame policijos komisariate (toliau - Telšių apskrities VPK) ir jo struktūriniuose padaliniuose.

2. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. *Asmenų aptarnavimas* - veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Telšių apskrities VPK ir jo struktūrinius padalinius, informacijos teikimą telefonu, pranešimų, skundų (toliau - skundai) ir prašymų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu ir kitomis susižinojimo priemonėmis, priėmimą, įregistravimą ir nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

2.2. *Asmuo* - fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo ar kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių.

2.3. *Prašymas* - asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Telšių apskrities VPK, nesusijęs su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Telšių apskrities VPK veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors tobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

2.4. *Skundas* - kreipimasis raštu į Telšių apskrities VPK, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.5. *Pranešimas* - kreipimasis raštu į Telšių apskrities VPK, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.6. *Ypatingi asmens duomenys* - duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, informacija apie asmens teistumą.

3. Telšių apskrities VPK valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, 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, tarnybinės pagalbos, 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, objektyvumo ir pagalbos principais.

4. Telšių apskrities VPK nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingi ir įskaitomi, asmens pasirašyti, parašyti valstybine (lietuvių) kalba (išskyrus siunčiamus paštu), nurodytas vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą (jeigu kreipiasi

fizinis asmuo), taip pat telefonas (jeigu asmuo jį turi) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi asmens atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir asmuo, kurio vardu jis kreipiasi. Taip pat nagrinėjami prašymai ir skundai, pateikti kaip elektroninio laiško priedai, jeigu jie pasirašyti elektroniniu parašu. Prašymai ir skundai, pateikiami elektroniniu būdu, privalo būti pateikti vienu iš atvirųjų elektroninių dokumentų formatų (*.doc, *.docx, *.xml, *.pdf, *.html, *.sxw, *.odt ir pan.), o pridedami elektroniniai dokumentai - (ADOC-V 1.0) specifikaciją atitinkančiu elektroniniu dokumentu, saugomu pakuotėje (*.adoc).

5 Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai per 3 darbo dienas gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Telšių apskrities VPK pasilieka prašymo, skundo kopiją.

6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas asmens vardas ir pavardė, nenurodytas adresas (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) arba asmens nepasirašyti, Telšių apskrities VPK bei Telšių apskrities VPK policijos komisariatų vadovų ar jų įgaliotų asmenų sprendimu paliekami nenagrinėti.

7. Elektroniniu būdu pateikti prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu:

7.1. neatitinka taisyklių 4 punkto reikalavimų;

7.2. jie nepasirašyti asmens elektroniniu parašu. Pareiškėjo elektroninio dokumento duomenis tikrina Telšių aps. VPK kanceliarijos vyresnioji specialistė.

8. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą prašymą ar skundą išverčia arba organizuoja vertimą Telšių apskrities VPK. Jei asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos, Telšių apskrities VPK pagal galimybes turi pakviesti vertėją, sugebantį versti į asmeniui suprantamą kalbą. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

9. Kai asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti minčių, Telšių apskrities VPK turi organizuoti, kad dalyvautų vertėjas.

10. Asmeniui neteikiama informacija apie ypatingus kito asmens duomenis.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į TELŠIŲ APSKRITIES VPK

11. Atvykę į Telšių apskrities VPK (Karaliaus Mindaugo g. 1, LT-87102 Telšiai) arba jo struktūrinius padalinius asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Piliečiams atvykus į Telšių apskrities VPK Operatyvaus valdymo padalinių budėtojai priima interesus, jų pareiškimus ir konsultuoja juos dominančiais klausimais. Prašymai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir spręsti tuoju pat, nepažeidžiant asmens ir Telšių apskrities VPK interesų.

12. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu derinamas iš anksto telefonais (8 444) 72 410, faksu (8 444) 72 414.

13. Asmenims, pageidaujantiems užsirašyti į priėmimą pas Telšių apskrities VPK viršininką, kurie tuo klausimu nesikreipė į policijos komisariatą pagal gyvenamąją arba įvykio vietą, priimamojo darbuotojas rekomenduoja kreiptis į policijos komisariatą pagal asmens gyvenamąją vietą. Neišsprendus problemos nurodytuose VPK struktūriniuose padaliniuose asmenys nukreipiami pas Telšių apskrities VPK viršininko pavaduotojus, pagal patvirtintą piliečių priėmimo Telšių apskrities VPK grafiką.

14. Asmenys dėl pagrįstų priežasčių nepatenkinti gyvenamosios vietos policijos komisariato pareigūnų veiksmais ar prašymų, skundų nagrinėjimo rezultatais, pageidaujantys problemą išdėstyti žodžiu Telšių apskrities VPK vadovybei, iš anksto kreipiasi į Telšių apskrities VPK priimamąjį - tel. (8 444) 72 410, el. paštu TELSIURPK.BUD@POLICIJA.LT. Priimamojo darbuotojas šiems asmenims rekomenduoja prieš 10 kalendorinių dienų Telšių apskrities VPK pateikti problemos nagrinėjimo rezultatus. Per 7 dienas Telšių apskrities VPK struktūrinio padalinio vadovas, kompetentingas nagrinėti asmens pateiktą skundą, ar jo įgaliotas asmuo privalo surinkti su prašymu ar skundu susijusią informaciją, išsiaiškinti problemos esmę ir žodžiu informuoti asmenį.

Jei asmuo vis tiek nori būti priimtas Telšių apskrities VPK vadovybės, procedūros atliekamos nustatyta tvarka.

15. Jei asmenys pageidauja operatyviai išspręsti skunduose ar prašymuose išdėstytas problemas, priimamojo darbuotojas rekomenduoja asmenims kreiptis į Telšių apskrities VPK viršininko pavaduotojus ar struktūrinių padalinių, [pagal kompetenciją atsakingų už šių problemų sprendimą](#), vadovus. Jei pareiškėjas primygtinai reikalauja - jį priima Telšių apskrities VPK viršininkas. Telšių apskrities VPK viršininkui iš anksto pateikiama asmens skundo ar prašymo parengtinio patikrinimo medžiaga ir jo nurodymu kompetentingas pareigūnas, bet kuriuo metu gali būti pakviestas dalyvauti priėmimo ir nurodyta nedelsiant spręsti problemą.

16. Jei asmuo atvyksta į Telšių apskrities VPK ir reikalauja susitikti su Telšių apskrities VPK vadovybe - priimamojo darbuotojas nedelsdamas išsiaiškina problemos esmę ir informuoja Telšių apskrities VPK struktūrinio padalinio, kompetentingo spręsti asmens problemą, vadovą, kuris privalo pats priimti atvykusį asmenį arba pavesti kitam vadovaujamo padalinio darbuotojui.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

17. Prašymai ir skundai, gauti Telšių apskrities VPK tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, faksu ar elektroniniu paštu, turi būti užregistruoti atitinkamame registre arba įrašyti į kompiuterines laikmenas. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas ir jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymo ar skundo registracijos numerį sudaro registro identifikavimo žymuo pagal patvirtintą Telšių apskrities vyriausiojo policijos komisariato patvirtintą dokumentų registrų sąrašą ir gauto prašymo ar skundo registravimo eilės numeris, skaičiuojant nuo kalendorinių metų pradžios.

18. Prašymus ir skundus, adresuotus Telšių apskrities VPK, registruoja įstaigos darbuotojas, atsakingas už dokumentų tvarkymą.

19. Telšių apskrities VPK ir Telšių apskrities VPK struktūriniuose padaliniuose už asmenų aptarnavimą darbo dienomis ir darbo valandomis atsakingi Telšių apskrities VPK kanceliarija, Operatyvaus valdymo skyrius, Telšių apskrities VPK policijos komisariatų operatyvaus valdymo padaliniai ir Organizacinių poskyrių raštvedžiai, ne darbo laiku ir poilsio dienomis - operatyvaus valdymo padalinių pareigūnai.

20. Prašymai ir skundai, gauti elektroniniu paštu, registruojami - jeigu jie atitinka taisyklių 4 punkto reikalavimus.

21. Kai prašymą paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį taisyklių 4 punkto reikalavimus. Kai asmens prašymu į Telšių apskrities VPK kreipiasi asmens atstovas, jis prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, 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.

22. Asmuo, tiesiogiai pateikęs prašymą gauti informaciją apie save, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Asmens tapatybės dokumento kopijos tikrumas patvirtinamas Telšių apskrities VPK darbuotojo spaudu, parašu ir pridedama prie prašymo. Kai prašymą gauti informaciją apie save asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie prašymo turi pridėti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

23. Asmuo, tiesiogiai pateikęs Telšių apskrities VPK prašymą ar skundą, kuriame yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, prie prašymo ar skundo turi pridėti rašytinį sutikimą, kad gautą Telšių apskrities VPK jo skundą ar prašymą, [esant būtinumui](#), bus galima persiųsti nagrinėti kitai institucijai, kompetentingai spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus.

24. Asmeniui, tiesiogiai pateikusiam rašytinį skundą Telšių apskrities VPK ar policijos komisariatams, jo pageidavimu įteikiama skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu.

25. Asmeniui, paštu (arba elektroniniu būdu) pateikusiam rašytinį skundą Telšių apskrities VPK, darbuotojas, kuriam pavesta registruoti gautus asmenų prašymus, skundus per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo Telšių apskrities VPK dienos asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu skundas gautas elektroniniu būdu) išsiunčia skundo gavimo įstaigoje faktą patvirtinantį dokumentą pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326 patvirtintą formą, išskyrus tuos atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

Asmeniui, paštu (arba elektroniniu būdu) pateikusiam prašymą, skundą Telšių apskrities VPK struktūriniais padaliniais, prašymo, skundo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą, vadovaudamasis nustatyta tvarka, išsiunčia to padalinio (įstaigos) darbuotojas, atsakingas už dokumentų tvarkymą.

26. Prašymai ir skundai, kuriuos turi nagrinėti pavaldžios policijos įstaigos ar kitos institucijos, kompetentingos spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo Telšių apskrities VPK datos persiunčiami nagrinėti šioms įstaigoms (vykdytojas pasilieka kopiją) ir pranešama asmeniui.

27. Jeigu pradėjus nagrinėti skundą paaiškėja, kad skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, skundo nagrinėjimas sustabdomas, kol teismas išnagrinės skundą, ir pranešama asmeniui.

28. Prašymai ir skundai, kuriuose yra ypatingi asmens duomenys, persiunčiami nagrinėti pagal kompetenciją kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų asmens sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas asmeniui (nurodoma gražinimo priežastis).

29. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Telšių apskrities VPK datos gražinamas asmeniui (nurodoma gražinimo priežastis). Gražinant asmeniui prašymą ar skundą, kuriame yra ypatingi asmens duomenys, laikomasi šių Taisyklių 39 punkte nustatytų apribojimų.

30. Prašymai ir skundai nepersiunčiami nagrinėti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, kurių veiksmai skundžiami.

31. Užregistruoti prašymai ir skundai pagal kompetenciją perduodami nagrinėti Telšių apskrities VPK padaliniais.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

32. Asmenų skundai ir prašymai, atsižvelgiant į skunde ar prašyme nurodytų teisės pažeidimų pobūdį, gali būti nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos (toliau - LR) viešojo administravimo įstatymo Trečiajame skirsnyje nustatytą administracinę procedūrą. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintas LR Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (su pakeitimais), administracinių teisės pažeidimų bylų teiseną, numatytą LR Administracinių teisės pažeidimų kodekse, LR Baudžiamojo proceso kodeksą.

33. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Telšių apskrities VPK datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Telšių apskrities VPK datos. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie nagrinėjimo termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu, nurodoma skundo ar prašymo gavimo data, registracijos numeris, skundą ar prašymą nagrinėjančio valstybės tarnautojo vardas, pavardė, pareigos, darbo telefonas, pratęsimo priežastys. Prašymo ar skundo, adresuoto

keliems Telšių apskrities VPK padaliniais ir priklausančio kelių padalinių kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas, kuris apibendrina siūlomą sprendimą dėl prašymo ar skunde keliamo klausimo. Kiti padaliniai pagal kompetenciją privalo per 5 darbo dienas pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

34. Prašymo ar skundo tuo pačiu klausimu, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos be atskiro pirmojo adresato prašymo privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo gavimo dienos institucijoje.

35. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Telšių apskrities VPK sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas, arba tuo klausimu yra priimtas teismo sprendimas, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Telšių apskrities VPK datos asmeniui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

36. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami Telšių apskrities VPK viršininko įsakymu, nurodymu ar jo įgalioto asmens išvada, tarnybiniu pranešimu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

37. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos asmens nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Telšių apskrities VPK veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors tobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus asmens keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

38. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

39. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą asmeniui turi būti pranešama registruotu laišku (jeigu jame yra ypatingi asmens duomenys), paprastu laišku, elektroniniu paštu (jeigu prašymas ar skundas gautas elektroniniu paštu) arba atitinkamas dokumentas asmeniui įteikiamas asmeniškai. Kokiu būdu informuoti asmenį - sprendžia Telšių apskrities VPK viršininkas, Telšių apskrities VPK policijos komisariatų viršininkai ar jų įgalioti asmenys.

40. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

41. Jeigu asmuo nesutinka su priimtu sprendimu dėl prašymo, jis turi teisę paduoti skundą policijos generaliniam komisarui, kuris privalo jį nagrinėti vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka.

Jeigu asmuo nesutinka su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, jis turi teisę paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

42. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, asmuo turi teisę apskusti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VII. INFORMACIJOS TEIKIMAS TELEFONU

43. Telšių apskrities VPK informaciją telefonu asmenims teikia vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro įsakymų nuostatomis ir šių taisyklių nustatyta tvarka.

44. Teikiančių informaciją asmenims telefonu Telšių apskrities VPK darbuotojų uždavinys - orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Telšių apskrities VPK, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas, gebėti trumpai ir suprantamai jam paaiškinti:

44.1. ar Telšių apskrities VPK kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

44.2. kokius dokumentus (pažymą, skundą, prašymą, kt.) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

44.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Telšių apskrities VPK nekompetentingas spręsti asmeniui rūpimo klausimo, nurodyti institucijos adresą, telefono numerį.

45. Atsakingi už informacijos teikimą asmenims telefonu pagal kompetenciją darbo dienomis ir darbo valandomis Telšių apskrities VPK yra: kanceliarija, Operatyvaus valdymo skyrius, Valdymo organizavimo skyrius, policijos komisariatų operatyvaus valdymo ir organizaciniai padaliniai.

Ne darbo dienomis ir valandomis, švenčių dienomis informaciją telefonu asmenims teikia Telšių apskrities VPK ar Telšių apskrities VPK policijos komisariato operatyvaus valdymo padalinys.

46. Darbuotojai, atsakingi už informacijos teikimą asmenims telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

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

46.2. prisistatyti skambinančiajam;

46.3. atidžiai išklausyti asmenį, prireikus - paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

46.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

46.6. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

47. Kartą per metus organizuojama anoniminė Telšių apskrities gyventojų apklausa gyventojų pasitikėjimo policija lygiui nustatyti.

Nuolat vykdoma anoniminė Telšių apskrities VPK interesantų nuomonės apklausa. Apklausa vykdoma, kad paaiškėtų:

47.1. ar gyventojai informuoti apie Telšių apskrities VPK ir jo struktūrinių padalinių darbo laiką;

47.2. ar patogus Telšių apskrities VPK nustatytas gyventojų priėmimo laikas;

47.3. ar ilgai tenka laukti priėmimo;

47.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

47.5. ar rūpimi klausimai išspręsti kvalifikuotai;

- 47.6. ar tenkina atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;
- 47.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių Telšių apskrities VPK ėmėsi klausimams spręsti.
48. Apklausa organizuoja Telšių apskrities VPK Valdymo organizavimo skyrius, o struktūriniuose Telšių apskrities VPK policijos komisariatuose - organizaciniai padaliniai.
49. Gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.
50. Elektroninė gyventojų apklausos anketos versija talpinama Telšių apskrities VPK interneto svetainės <http://telsiai.policija.lt/> įvadiniame puslapyje
51. Apklauskos duomenys ir kita gauta informacija naudojama asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.
-