

PATVIRTINTA
Klaipėdos teritorinės muitinės
darbuotojų profesinės
sąjungos ataskaitinės konferencijos
2008 m. vasario 22 d. nutarimu

KLAIPĖDOS TERITORINĖS MUITINĖS PROFESINĖS SĄJUNGOS NARIŲ GAUNAMŲ PAREIŠKIMŲ, SIŪLYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos narių (toliau – narys) gaunamų pareiškimų, siūlymų, skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) reglamentuoja narių pareiškimų, siūlymų, skundų pateikimą, nagrinėjimą, apskundimą ir narių aptarnavimo kokybę.

2. Šios tvarkos nuostatos taikomos Lietuvos Respublikos įstatymų ar kitų teisės aktų nereglamentuotais atvejais.

3. Už šios tvarkos įgyvendinimą atsako Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdyba.

4. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

Narių aptarnavimas – veikla, apimanti narių aptarnavimą Klaipėdos teritorinėje muitinėje tiesiogiai ar telefonu, pareiškimų, siūlymų bei skundų, gautų tiesiai iš narių ar atsiųstų paštu, nagrinėjimą, problemų sprendimą, atsakymų parengimą ir perdavimą nariams.

Pareiškėjas – narys, įteikęs ar atsiuntęs Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdybai rašytinį prašymą ar skundą.

Pareiškimas (Prašymas) – nario kreipimasis raštu ar žodžiu į Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdybą, kuri įgaliota priimti ir nagrinėti pareiškimus, prašymus ir skundus, susijusius su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Klaipėdos teritorinės muitinės ir (ar) Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos veiklos trūkumus, pareigūnų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu; teikiant siūlymus, kaip pagerinti Klaipėdos teritorinės muitinės ir (ar) Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos veiklą ar jos sritis; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant, kaip patobulinti, pakeisti veiklą, ar susilaikyti nuo jos.

Privati informacija – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.

Skundas – kreipimasis į Klaipėdos teritorinės muitinės profesinę sąjungą nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

5. Klaipėdos teritorinės muitinės profesinė sąjunga nagrinėdama pareiškimus, siūlymus ir skundus privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendravimo principais.

6. Prašymų ir skundų, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė ir adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, Klaipėdos teritorinės muitinės profesinė sąjunga valdybos sprendimu nenagrinėja.

7. Nariui neteikiama privati informacija apie kitus narius.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

8. Prašymą ir (ar) skundą narys gali pateikti tiesiogiai Klaipėdos teritorinės muitinės profesinei sąjungai, atsiųsti paštu ar kita ryšių priemone. Prašymas ir (ar) skundas turi būti užregistruotas. Ant prašymo ar skundo užrašoma prašymo ir (ar) skundo gavimo data ir registracijos numeris.

9. Nariui pageidaujant, įteikiama užregistruota prašymo ar skundo kopija.

10. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas nariui gali užsitęsti ilgiau nei 30 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos, Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdyba, gavusi prašymą ar skundą paštu, ne vėliau nei per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja narį raštu, nurodyma prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, numatytą prašymo nagrinėjimo datą ir aplinkybes.

11. Jei Klaipėdos teritorinės muitinės profesinė sąjunga, kuriai paduotas prašymas ar skundas, yra nekompetentinga išspręsti išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau nei per 5 darbo dienas nuo jo gavimo persiunčiamas kompetentingai institucijai. Apie tai pranešama pareiškėjui. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo institucijoje datos grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis).

12. Prašymą ar skundą draudžiama perduoti ar persiųsti spręsti institucijoms ar valstybės tarnautojams, pareigūnams, darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

13. Užregistruotus prašymus ir skundus nagrinėja Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdyba.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

14. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau nei per 30 darbo dienų nuo jo gavimo datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip, arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas nariui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos.

15. Prašymo ar skundo, adresuoto ne tik Klaipėdos teritorinės muitinės profesinei sąjungai, bet ir kelioms pagal kompetenciją priklausančioms institucijoms, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą, keliamu klausimu, priima pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti siūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiose institucijose datos, be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

16. Prašymai ar skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo narių, Lietuvos Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti

išnagrinėti per 30 darbo dienų nuo jų gavimo datos. Valstybės politikai ir nurodytos įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per nustatytą terminą.

17. Pakartotiniai prašymai ar skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdybos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo datos nariui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

18. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos nario nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos (valdybos) veiklos trūkumus, darbuotojų 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 siūlymai gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitas sritis, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus nario keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

19. Dėl nario prašymo ar skundo išnagrinėjimo ir priimto sprendimo nariui pranešama paprastu ar registruotu laišku, arba atskiru pranešimu apie sprendimo tenkinimą, nariui įteikiant asmeniškai.

20. Jei prašymas ar skundas netenkinami, tai pranešime išdėstomi netenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis ir bendra sprendimo apskundimo tvarka.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

21. Narys, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl prašymo, turi teisę paduoti skundą Lietuvos valstybės tarnautojų profesinei sąjungai, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka. Dėl Klaipėdos teritorinės muitinės pareigūnų ir darbuotojų, Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos (valdybos) narių piktnaudžiavimo ir biurokratizmo gali būti paduotas skundas Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024) nustatyta tvarka.

22. Narys, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

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

VII. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS TELEFONU

24. Prašymą telefonu galima pateikti Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdybai (nariams), kurie trumpai ir suprantamai paaiškins:

24.1. ar Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdyba kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

24.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti prašymui išnagrinėti;

24.3. į kokią instituciją nariui kreiptis, jeigu Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdyba nekompetentinga rūpimo prašymo išsprendimu.

VIII. NARIŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

25. Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos valdyba ne rečiau kaip kartą per metus organizuoja anoniminę narių apklausą, kad sužinotų:

25.1. ar nariai pakankamai informuoti apie Klaipėdos teritorinės muitinės profesinės sąjungos vykdomą veiklą;

25.2. ar nariai kreipėsi jiems rūpimais klausimais, ir ar visi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

25.3. ar narius patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

25.4. ar nariai buvo informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi jų klausimams spręsti.
