

ASMENŲ APTARNAVIMO PASIENIO KONTROLĖS PUNKTŲ DIREKCIJOJE PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Pasienio kontrolės punktų direkcijoje prie Susisiekimo ministerijos tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo raštu, elektroniniais ryšiais ir jiems atvykus į Pasienio kontrolės punktų direkciją prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Direkcija) reikalavimus ir procedūras.

2. Asmenų aptarnavimas Direkcijoje vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės), ir šiuo Aprašu.

3. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos asmenų aptarnavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

4. Aptarnaudami asmenis, Direkcijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, (toliau – darbuotojai) 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, teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

5. Asmenys Direkcijoje aptarnaujami Direkcijos darbo laiku.

6. Aprašas, Direkcijos darbo laikas ir kita su asmenų aptarnavimu susijusi informacija skelbiama Direkcijos interneto svetainėje.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Prašymus ir skundus raštu asmenys ar jų atstovai gali pateikti tiesiogiai atvykę į Direkciją, atsiųsti paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu naudodamiesi Elektroninių pranešimų ir dokumentų pristatymo fiziniams ir juridiniams asmenims informacine sistema, faksu, elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti atvykus į Direkciją.

8. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Direkcijos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Direkcijoje nėra Direkcijos darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Direkciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Direkciją, savo iniciatyva.

9. Prašymai žodžiu Direkcijoje neregistruojami.

10. Prašymai žodžiu, kurių negalima išnagrinėti iš karto, nepriimami ir turi būti pateikti raštu.

11. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

11.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

11.2. parašytas įskaitomai;

11.3. asmens pasirašytas;

11.4. skundas atsiųstas Direkcijai elektroninėmis priemonėmis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

12. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

13. Nevalstybine kalba prašymai priimami, kai į Direkciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

14. Atstovaujamo asmens vardu į Direkciją kreipdamasis asmuo turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimo patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

15. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Direkcijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Direkcijos elektroninio pašto adresu pkpd@pkpd.lt.

16. Asmeniui kreipiantis asmeniškai, Direkcija gali priimti prašymą ir skundą (reikiamus dokumentus) tik identifikavusi asmenį.

17. Administravimo skyriaus darbuotojas, priėmęs prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikia, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Direkcijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčia Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių priede nustatytos formos pažymą apie priimtus dokumentus.

III SKYRIUS

ASMENŲ SUPAŽINDINIMAS SU DOKUMENTAIS DIREKCIJOJE

18. Asmenys, norėdami susipažinti su dokumentais Direkcijoje, iš anksto, bet ne vėliau kaip prieš vieną darbo dieną, turi kreiptis į Administravimo skyrių tel. (8 5) 262 0061 ir pateikti šią informaciją:

18.1. kada asmuo ketina atvykti (diena, valanda);

18.2. savo vardą, pavardę;

18.3. dokumentus, su kuriais asmuo nori susipažinti.

19. Administravimo skyriaus darbuotojai apie asmens pageidavimą susipažinti su dokumentais, informuoja atitinkamo Direkcijos skyriaus darbuotoją, kad paruoštų prašomus dokumentus prieš asmeniui atvykstant.

20. Su dokumentais asmenį supažindina Administravimo skyriaus darbuotojai.

21. Asmeniui atvykus, jam suteikiama vieta atsisėsti, skaityti.

22. Asmeniui susipažinus su dokumentais, jie gražinami atitinkamo Direkcijos skyriaus darbuotojui.

23. Asmuo, pageidaujantis gauti dokumentų kopijas, turi užpildyti nustatytos formos prašymą. Jeigu asmeniui nėra galimybės įteikti jo prašomų dokumentų tą pačią dieną, dokumentų kopijos asmeniui įteikiamos sutartu laiku vietoje arba išsiunčiamos paštu prašyme nurodytu adresu.

IV SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI

24. Asmenis aptarnaujantis darbuotojas turi laikytis šių asmenų aptarnavimo reikalavimų:
- 24.1. registruoti asmenį Asmenų, atvykstančių į Direkciją, registracijos žurnale;
 - 24.2. elgtis pagarbiai su visais besikreipiančiais asmenimis;
 - 24.3. suteikti asmeniui aktualią ir išsamią informaciją, esant būtinybei, nukreipti pas kompetentingą darbuotoją;
 - 24.4. pagal galimybes nurodyti asmeniui klausimus sprendžiančios įstaigos pavadinimą, kontaktinius duomenis, jei pokalbio metu išsiaiškinama, kad asmeniui rūpimo klausimo sprendimas priklauso ne Direkcijos kompetencijai.
25. Direkcijos darbuotojai registruoja Administravimo skyriuje Asmenų, atvykstančių į Direkciją, registracijos žurnale, visus asmenis, atvykstančius į Direkciją, nurodydami:
- 25.1. atvykstančiojo asmens vardą, pavardę ir įmonę arba įstaigą, jeigu atvykstantis asmuo jai atstovauja;
 - 25.2. kada asmuo ketina atvykti (diena, valanda);
 - 25.3. pas kurį Direkcijos darbuotoją atvyksta nurodytas asmuo.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO TELEFONU REIKALAVIMAI

26. Asmenis bendruoju Direkcijos telefonu aptarnauja ir informaciją teikia Administravimo skyriaus darbuotojai.
27. Jei į Direkciją asmenys kreipiasi telefonu norėdami sužinoti, ar Direkcijoje gautas jų siųstas prašymas, skundas ar kitas dokumentas (toliau – dokumentas), Administravimo skyriaus darbuotojai turi identifikuoti skambinantįjį asmenį užduodami šiuos klausimus:
- 27.1. skambinančiojo vardas, pavardė;
 - 27.2. dokumente nurodytos gyvenamosios vietos adresas;
 - 27.3. elektroninio pašto adresas, kurį skambinantysis nurodė dokumente;
 - 27.4. jei dokumente buvo nurodytas skambinančiojo asmens telefono ryšio numeris, paklausti trijų paskutinių telefono ryšio numerio skaičių;
 - 27.5. paklausti, koku būdu (paštu, elektroniniu paštu, originalą įteikė ar kitais būdais) skambinantysis pateikė dokumentą;
 - 27.6. jei skambinantysis gavo dokumentą iš Direkcijos, prašoma nurodyti siųsto dokumento datą ir registracijos numerį.
28. Skambinančiajam asmeniui teisingai atsakius į visus pateiktus klausimus, jis laikomas tinkamai identifikuotu.
29. Direkcijos darbuotojai, aptarnaudami asmenis telefonu, privalo suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu.
30. Teikdamas informaciją telefonu, darbuotojas turi kalbėti taisyklinga valstybine kalba. Tais atvejais, kai asmuo nesupranta valstybinės kalbos, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine kalba, jei tokia kalba jis gali bendrauti.
31. Atsiliepdamas į telefono skambutį, darbuotojas turi:
- 31.1. pasakyti Direkcijos skyriaus pavadinimą, pareigas, vardą ir pavardę, pasisveikinti;
 - 31.2. atidžiai išklaudyti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai;
 - 31.3. kvalifikuotai suteikti asmeniui reikalingą informaciją, susijusią su jam rūpimu klausimu. Tais atvejais, kai darbuotojas nėra kompetentingas atsakyti į klausimus, turi pateikti asmeniui trumpą informaciją apie kompetentingą spręsti tokius klausimus Direkcijos darbuotoją ir pateikti jo telefono numerį ar elektroninio pašto adresą.
32. Darbuotojas gali nutraukti pokalbį telefonu, jei asmuo kalba nesuprantamai, neriškiai, yra galimai apsvaigęs, jei užgaulioja darbuotoją, žemina jo garbę ir orumą, vartoja necenzūrinius

žodžius. Tokiu atveju prieš nutraukdamas pokalbį darbuotojas turi perspėti asmenį ir paaiškinti, dėl kokių priežasčių pokalbis bus nutraukiamas.

33. Dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, darbuotojas turėtų palaukti, kol asmuo paskambins iš naujo ar, esant galimybei, perskambinti asmeniui, jei telefono aparate skambinusiojo asmens telefono numeris yra matomas.

34. Tais atvejais, kai asmuo skambino norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pastabą, darbuotojas turi padėkoti asmeniui už pareikštą pastabą, papildomai informuoti asmenį, kad jis gali parašyti tokio pobūdžio informacinį raštą ir pateikti jį Direkcijai (atsiųsti paštu arba elektroninėmis priemonėmis).

35. Darbuotojas turi įsitikinti, kad asmuo gavo visą jį dominančią informaciją. Baigiantis pokalbiui, pasiteirauti, ar atsakyta į visus asmens klausimus.

36. Bendraudamas su asmeniu telefonu, darbuotojas neturi dirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina aptarnaujant asmenį.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO ELEKTRONINIU PAŠTU REIKALAVIMAI

37. Asmenų aptarnavimą elektroninio pašto adresu pkpd@pkpd.lt atlieka Direkcijos Administravimo skyriaus darbuotojai.

38. Rašydamas asmenims atsakymus į gautus paklausimus elektroniniu paštu skiltyje „Tema“ darbuotojas turi tiksliai nurodyti laiško temą ir išlaikyti tokią elektroninio laiško struktūrą:

38.1. pasisveikinti, sklandžiai pateikti informaciją, įvardyti veiksmus, kurių tikisi iš asmens;

38.2. pasiūlyti, esant klausimų, kreiptis papildomai;

38.3. atsakymo pabaigoje nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.

39. Darbuotojas, elektroniniu paštu gavęs kitam Direkcijos darbuotojui skirtą paklausimą, turi jį persiųsti elektroninio pašto adresu pkpd@pkpd.lt arba, jeigu jis tiksliai žino kam paklausimas skirtas, tiesiogiai adresatui.

40. Kai asmuo į Direkciją kreipiasi elektroniniu paštu, darbuotojas tokiu pačiu būdu informuoja, kad laiškas yra gautas.

41. Kai asmuo į Direkciją kreipiasi konkretaus darbuotojo elektroniniu paštu, o darbuotojas tokį laišką persiunčia elektroninio pašto adresu pkpd@pkpd.lt, informaciją apie laiško gavimą siuntėjui pateikia Administravimo skyriaus darbuotojas.

VII SKYRIUS

ASMENŲ PRIĖMIMO PAS DIREKCIJOS DIREKTORIŲ REIKALAVIMAI

42. Direkcijos direktorius asmenis priima iš anksto suderintu laiku. Tokius asmenis registruoja ir priėmimo laiką paskiria Administravimo skyriaus darbuotojas, suderinęs su Direkcijos direktoriumi.

43. Asmuo, pageidaujantis atvykti pas Direkcijos direktorių, turi nurodyti atvykimo tikslą, t. y. nurodyti, kokių klausimų ketina kreiptis į Direkcijos direktorių, kad iš anksto būtų parengta reikiama medžiaga ar informacija.

44. Asmuo, pageidaujantis atvykti pas Direkcijos direktorių, privalo nurodyti savo kontaktinį telefono ryšio numerį ir (ar) elektroninio pašto adresą, jei, atsiradus nenumatytoms aplinkybėms, Direkcijos direktorius negalės asmens priimti. Administravimo skyriaus darbuotojas įspės asmenį (telefonu arba elektroniniu paštu), jei pasikeitė priėmimo diena, laikas, vieta ar kitos sąlygos ir susitars, asmeniui pageidaujant, dėl kito susitikimo laiko.

45. Nustatyta tvarka į priėmimą neužsirašę asmenys gali būti priimami atskiru Direkcijos direktoriaus sprendimu.

46. Direkcijos direktoriaus komandiruotės, atostogų, ligos atveju priėmimui registruotus asmenis priima Direkcijos direktorių pavaduojantis asmuo.