

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO SĄJUNGOJE TVARKOS APRAŠAS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Sąjungoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų ar šių asmenų teisės aktų nustatyta tvarka įgaliotų atstovų (toliau – Asmenys) prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos sporto federacijų sąjungoje (toliau – Sąjunga).

1.2. Draudžiama atsisakyti nagrinėti Asmenų prašymus ir skundus (pranešimus) motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais Asmenų prašymus, skundus (pranešimus) nagrinėti pavedama kitiems Darbuotojams.

1.3. Sąjungoje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai (pranešimai), kurie parašyti valstybine (lietuvių) kalba, įskaitomai, yra Asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

1.4. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai), kuriuose nenurodytas Asmens vardas, pavardė (pavadinimas) ir (ar) adresas, laikomi anoniminių. Jie registruojami ir pateikiami nagrinėti pagal kuruojamą veiklos sritį. Prireikus su anoniminių prašymo, skundo ar pranešimo turiniu supažindinami ir Sąjungos valdymo organai, vadovai. Anoniminiai prašymai, skundai (pranešimai) paprastai nenagrinėjami, išskyrus ypatingus atvejus, kai yra siekiama, kad nenukentėtų Asmenų, Sąjungos ar jos narių bei viešieji interesai. Tokiu atveju sprendimą dėl anoniminių prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo būtinybės priima Sąjungos valdymo organai (Prezidentas ar Prezidiumas), priimdami sprendimą su rezoliucija „Išnagrinėti“, pasirašant ir nurodant pasirašymo datą.

1.5. Skundas (pranešimas) nenagrinėjamas, jeigu tuo pačiu klausimu Sąjunga jau yra priėmusi sprendimą arba yra pateikusi Asmeniui raštišką atsakymą ir Asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų.

1.6. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus (pranešimus) ir aptarnaudami asmenis, Sąjungos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, o teikdami asmenims informaciją, vadovautis informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais bei galiojančiais teisės aktais.

2. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PATEIKIMAS

2.1. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai) gali būti pateikiami raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Sąjungą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu Sąjungos elektroniniu paštu info@lsfs.lt.

2.2. Kai Sąjungos elektroniniu paštu info@lsfs.lt gaunami Asmenų prašymai, skundai (pranešimai), atsakingas asmuo įregistruoja Asmenų prašymus, skundus (pranešimus) ir pateikia juos Sąjungos vadovybei, kad jie būtų nukreipti atsakingiems darbuotojams išnagrinėti.

2.3. Jei Apraše nurodyti prašymai, skundai (pranešimai) atitinka Aprašo 1.3 punkte numatytus jiems reikalavimus, atsakymą parengęs darbuotojas išsiunčia atsakymą Asmeniui raštu Aprašo nustatyta tvarka, o jeigu Asmens prašyme, skunde (pranešime) nurodytas tik Asmens

elektroninio pašto adresas (nenurodytas adresas, kuriuo būtų galima nusiųsti Asmeniui atsakymą paštu), parengtas atsakymas išsiunčiamas nurodytu elektroniniu paštu arba tuo elektroninio pašto adresu, iš kurio buvo gautas skundas (pranešimas).

2.4. Kai Asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio arba kalbos sutrikimo ar kitų sveikatos sutrikimų negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Sąjungą žodžiu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą, skundą (pranešimą) į valstybinę kalbą (vertėjas).

2.5. Asmeniui atsakymas pateikiamas ar rengiamas valstybine kalba, išskyrus Tvarkos aprašo 4.1 punkte nurodytą išimtį.

2.6. Kai atstovaujamo Asmens vardu į Sąjungą kreipiasi Asmens atstovas, jis savo prašyme skunde (pranešime) turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat 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. Atstovaujamo Asmens vardu pateiktam prašymui, skundui (pranešimui) taikomi analogiški (tokie patys) reikalavimai kaip ir Asmens prašymui, skundui (pranešimui).

2.7. Kai prašymą, skundą (pranešimą) Sąjungai 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](#)).

2.8. Asmens prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui, skundui (pranešimui) raštu.

2.9. Elektroniniu būdu prašymas, skundas (pranešimas) pateikiamas taip, kad Sąjunga galėtų:

2.9.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

2.9.2. atidaryti ir apdoroti jį Sąjungos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

2.9.3. atpažinti prašymo, skundo (pranešimo) turinį;

2.9.4. identifikuoti prašymą, skundą (pranešimą) pateikusį Asmenį.

3. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PRIĖMIMAS, JŲ PERDAVIMAS, NAGRINĖJIMAS

3.1. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai) nagrinėjami šiame Apraše nustatyta procedūra.

3.2. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai) registruojami jų gavimo dieną ir pateikiami Sąjungos darbuotojui ar valdymo organui pagal kuriojamą veiklos sritį.

3.3. Prašymus, skundus (pranešimus) dėl Sąjungos Prezidento, Viceprezidentų, nagrinėja Prezidiumas arba jo sudaryta komisija.

3.4. Tais atvejais, kai Asmenų prašymuose, skunduose (pranešimuose) yra keliami kompleksiniai Sąjungos veiklos sričiai priskirti klausimai, Sąjungos valdymo organo sprendimu gali būti sudaromos komisijos prašymui, skundui (pranešimui) tirti.

3.5. Prašymai, skundai (pranešimai), kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais Asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), registruojami nagrinėjimui arba persiunčiami nagrinėti kompetentingoms institucijoms tik gavus Asmens rašytinį sutikimą. Sąjunga per 5 (penkias) darbo dienas nuo prašymo, skundo (pranešimo) gavimo raštu kreipiasi į Asmenį, prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Sąjungos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas, skundas (pranešimas) grąžinamas Asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Šiame punkte nustatytas 5 (penkių) darbo dienų prašymo, skundo (pranešimo) persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo Asmens rašytinio sutikimo persiųsti

prašymą, skundą (pranešimą) gavimo Sąjungoje dienos.

3.6. Prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu, kuris neatitinka Aprašo 2.9 punkte nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinamas Asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis. Prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu, kuris neatitinka Aprašo 1.3 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjamas, jeigu Sąjungos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

3.7. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai), atitinkantys visus jiems šiame Apraše nustatytus reikalavimus, turi būti išnagrinėti ir atsakymas išsiųstas ne vėliau, kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų, išskyrus atvejus, kai Asmenų prašymui, skundui (pranešimui) išnagrinėti yra sudaroma speciali komisija. Sudaryta komisija Asmens prašymą, skundą (pranešimą) turi išnagrinėti ir atsakymą Sąjungos administracijai pateikti ne vėliau, kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo Asmens prašymo, skundo (pranešimo) perdavimo jai dienos.

3.8. Nagrinėjant Asmenų prašymus, skundus (pranešimus), teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrintas informacijos konfidencialumas ir asmens duomenų apsauga.

4. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, SKUNDUS (PRANEŠIMUS) PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIMS

4.1. Į Asmenų prašymus, skundus (pranešimus) atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu (elektroniniu būdu, raštu ar žodžiu), koku pateiktas prašymas, skundas (pranešimas), jeigu Asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą, skundą (pranešimą) gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą, skundą (pranešimą) pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

4.2. Atsakymas į prašymą, skundą (pranešimą) parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) Asmeniui, o kitas lieka Sąjungoje.

4.3. Atsakymai į prašymus, skundus (pranešimus) parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

4.3.1. 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;

4.3.2. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma Asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Sąjungos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie Darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį Asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu;

4.3.3. atsakymas į skundą (pranešimą) parengiamas atsižvelgiant į skundo (pranešimo) esmę, pagal Sąjungos kompetenciją atsakant į visus Asmens skunde (pranešime) pateiktus klausimus ir vadovaujantis galiojančiais teisės aktais įvertinus skunde (pranešime) nurodytus faktus bei aplinkybes.

4.3.4. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, Asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

5. KLAIDŲ IŠTAISYMO PROCEDŪRA IR SPRENDIMO APSKUNDIMAS

5.1. Sąjunga, gavusi pagrįstą Asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą, skundą (pranešimą) esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina Asmeniui ištaisytą atsakymo egzempliorių arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

5.2. Asmuo, nesutinkantis su Sąjungos atsakymu į jo prašymą, skundą (pranešimą), arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo, skundo (pranešimo) nagrinėjimo terminą atsakymas Asmeniui neišsiųstas, turi teisę apskusti Sąjungos sprendimą teismui Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

6. APTARNAVIMAS TELEFONU

6.1. Sąjungos darbuotojai suteikia Asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

6.1.1. paaiškinti, ar Sąjunga kompetentinga nagrinėti prašymą, skundą (pranešimą) Asmeniui rūpimu klausimu;

6.1.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (žodžiu, elektroniniu būdu ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas (pranešimas) būtų išnagrinėtas;

6.1.3. nurodyti, jei darbuotojui yra žinoma, instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią Asmuo turėtų kreiptis, jeigu Sąjunga nekompetentinga nagrinėti jo prašymo, skundo (pranešimo);

6.1.4. pateikti kitą Asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Sąjunga, kuri nėra konfidenciali informacija ar kuri nėra laikoma asmens duomenimis ir kurią Asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės nustatyta tvarka.

6.2. Aptarnaudamas Asmenį telefonu, Sąjungos darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

6.2.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Sąjungos pavadinimą, savo pavardę ir pareigas;

6.2.2. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti išsamiau paaiškinti prašymą, skundą (pranešimą);

6.2.3. jei yra galimybė, aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

6.2.4. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

7.1. Pažeidžiantys šį Aprašą, neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys gali būti neaptarnaujami. Tokį asmenį aptarnauti atsisakęs darbuotojas apie tai tarnybiniu pranešimu informuoja savo tiesioginį vadovą.

7.2. Į Sąjungą besikreipiantys asmenys privalo:

7.2.1. Sąjungos patalpose laikytis viešosios tvarkos;

7.2.2. laikytis aptarnavimo eilės;

7.2.3. netriukšmauti;

7.2.4. neprekiauti;

7.2.5. saugoti savo asmeninius daiktus;

7.2.6. negadinti Sąjungos turto.

7.3. Informacijai, kuri pagal šį Aprašą pateikiama Sąjungai ir yra ir/ar gali būti susijusi su asmens duomenimis, yra taikomos asmens duomenų apsaugos nuostatos.

7.4. Ši Tvarka yra skelbiama Sąjungos internetinėje svetainėje.
