

APSTIPRINU
Garkalnes novada Domes priekšsēdētājs
J.Silovs

2008.gada 1.oktobrī

GARKALNES NOVADA DOMES APMEKLĒTĀJU PIENĒMŠANAS, IESNIEGUMU IZSKATĪŠANAS UN ATBILDĒŠANAS KĀRTĪBA

Izdota pamatojoties uz
„Iesniegumu likumu”

1. Kārtības mērķis ir:

- 1.1. Lai apmeklētājs, kurš vēršas Domē, saņemtu profesionālu atbildi - viņam noteiktā kārtībā tiktu sniegta sīka un precīza informācija, ērtā veidā, vietā un laikā.
- 1.2. Noteikt kārtību, kādā Domē pieņem apmeklētājus.
- 1.3. Veicināt apmeklētāju līdzdalību ar saviem iesniegumiem pašvaldības darbībā.

2. Kārtības darbības joma

- 2.1. Nosaka kārtību, kādā apmeklētājs iesniedz un Dome izskata dokumentu, kurā ietverts tās kompetencē esošs lūgums, sūdzība, priekšlikums vai jautājums (turpmāk – iesniegums) un atbild uz to.
- 2.2. Šī kārtība neattiecas uz informācijas pieprasījumiem, kas izskatāmi saskaņā ar Informācijas atklātības likumu, kā arī uz iesniegumiem, kuriem saskaņā ar likumiem noteikta cita izskatīšanas kārtība.
- 2.3. Šī kārtība neattiecas uz apmeklētājiem, kuri vēršas Domes struktūrvienībās sakarā ar pakalpojumiem, kas paredzēti normatīvajos aktos.
- 2.4. Šo kārtību piemēro arī elektroniskā veidā saņemta iesnieguma izskatīšanai, ja tas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir parakstīts ar elektronisko parakstu.
- 2.5. Ja elektroniskā veidā saņemts iesniegums nav normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā parakstīts ar elektronisko parakstu, Domes priekšsēdētājs nosaka kārtību, kādā sniedzama atbilde uz iesniegumu. Šajā gadījumā iesniedzējs nav tiesīgs prasīt atbildes sniegšanu tiesas ceļā saskaņā ar Iesniegumu likuma 10.panta ceturto daļu.
- 2.6. Šī kārtība neattiecas uz dokumentu apriti starp iestādēm un to amatpersonām un darbiniekiem.

3. Iesniegumu izskatīšanas kārtība

- 3.1. Iesniegumu iesniedz Domē, kuras kompetencē ir izskatīt iesniegumu pilnībā vai kādā tā daļā.
- 3.2. Iesniegumā norādāmas ziņas, par tā iesniedzēju (fiziskai personai – vārds un uzvārds, kā arī adrese un , ja nepieciešams, citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesniedzēju, bet juridiskai personai – nosaukums un juridiskā adrese).
- 3.3. Iesniegumus var iesniegt rakstveidā, elektroniskā veidā vai izteikt mutvārdos. Mutvārdos izteiktu iesniegumu, ja nepieciešams, iesniedzēja klātbūtnē noformē rakstveidā, aizpildot Apmeklētāja uzskaites lapu (pielikums Nr.1) un izsniedz tā kopiju iesniedzējam.
- 3.4. Iesniegumam, ja nepieciešams, pievieno dokumentu kopijas, kas apstiprina iesniegumā minētos apstākļus.
- 3.5. Iesniegumu un atbilžu reģistrācijas kārtību nosaka Domes priekšsēdētāja apstiprinātajā lietvedības un arhivēšanas procesa kārtībā.

4. Iesnieguma izskatīšanas piekritība

- 4.1. Ja iesniegums attiecas uz citu iestādi, Dome, kas saņēmusi iesniegumu, ne vēlāk kā 7 (septiņu) darbdienu laikā pēc attiecīgā iesnieguma saņemšanas pārsūta iesniegumu pilnībā vai kādā tā daļā kompetentai iestādei un informē par to iesniedzēju. Iestāde, kas saņēmusi pārsūtīto iesniegumu, Iesniegumu likumā noteiktajā kārtībā izskata iesniegumu un atbilstoši savai kompetencei sniedz atbildi uz to. Šādā gadījumā atbildes sniegšanas termiņu skaita no dienas, kad iesniegumu pārsūtījusi Dome, kas to saņēma pirmā.
- 4.2. Ja iesniegumā ietvertā lūguma, sūdzības, priekšlikuma vai norādītā jautājuma risināšanai saskaņā ar Iesniegumu likumu noteikta tāda kārtība (piemēram, tiesvedības kārtība), kas nepieļauj šā punkta 4.1. kārtības piemērošanu, Dome ne vēlāk kā 7 (septiņu) darbdienu laikā pēc iesnieguma saņemšanas par to informē iesniedzēju.

5. Iesnieguma izskatīšana un atbildēšana uz to

- 5.1. Izskatot iesniegumu un lemjot par pasākumiem, kas veicami saistībā ar to, iestādes sadarbojas.
- 5.2. Amatpersona vai cits Domes darbinieks, par kura objektivitāti var rasties pamatotas šaubas nepiedalās iesnieguma izskatīšanā un atbildes sagatavošanā.
- 5.3. Dome atbildi pēc būtības sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas, ja normatīvajos aktos nav noteikts citādi.
- 5.4. Ja iesnieguma saturs neprasa atbildi pēc būtības, Dome 7 (septiņu) darba dienu laikā informē iesniedzēju, ka attiecīgo iesniegumu ir saņēmusi. Ja nepieciešams, Dome norāda, ka detalizētāku informāciju par sava iesnieguma turpmāko virzību iesniedzējs var saņemt Informācijas atklātības likumā noteiktajā kārtībā.
- 5.5. Ja iesniegumā ietvertā sūdzība, kurā Domei izteikts aizrādījums vai neapmierinātība par tās kompetencē esošu jautājumu vai Domes darbinieku rīcību, Dome atbildē uz iesniegumu norāda apsvērumus, kas ir par pamatu šādai Domei vai tās darbinieku rīcībai.
- 5.6. Ja iesniedzējs iesniegumā norādījis, ka uz tā iesniegumu nav nepieciešams atbildēt, tad Dome var neatbildēt uz šādu iesniegumu.

- 5.7. Ja arī iesniedzējs nav devis norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, Dome tomēr atbildi uz iesniegumu nosūta uz iesniedzēja norādīto adresi rakstiski un uz elektronisko iesniegumu - elektroniskā veidā.
- 5.8. Dome atbildi sagatavo saskaņā ar Pielikumu Nr.2 un tā sagatavošanas procedūru.
- 5.9. Atbildes tekstam jābūt iespējami īsam, nepārprotamam, viegli uztveramam un lasāmam pa rindkopām, kā arī jāorientē uz atbildes saņēmēja psiholoģiju, izglītības un informētības pakāpi. Parasti teksta struktūrā izšķir trīs pamatiedalījumus: ievadvārdos atsaucās uz saņemto iesniedzēja jautājumu, kā tas tika saprasts, tālāk seko problēmas izklāsta jeb atbildes pamatojums (argumentācija vai atsaucē uz normatīvajiem aktiem) un pēc tam noslēgumā – konkrētā atbilde. Vēlams pēc iespējas atbildē rast iesniedzējam pozitīvu risinājumu, bet, ja tas nav iespējams, tad sīki izskaidrot kāpēc to nevar apmierināt.
- 5.10. Atbildei jābūt saskaņotai ar attiecīgiem speciālistiem, lai nodrošinātu atbildes tiesiskumu, finansiālo nodrošinājumu un nozaru speciālistu viedokli.
- 5.11. Lai kādu saziņas formu autors izvēlētos (e-pasts, fakss, vēstule u.c.) ir ļoti svarīgi, lai dokuments būtu pareizi noformēts, ar pareizu struktūru un rakstīts labā valsts valodā.

6. Atbildēšana uz vairāku iesniedzēju iesniegumiem

- 6.1. Atbildi uz vairāku iesniedzēju kopīgu iesniegumu nosūta tai personai, kura attiecīgo iesniegumu parakstījusi pirmā, ja iesnieguma iesniedzēji nav norādījuši citu privātpersonu. Ja minētā persona nav sasniedzama, atbildi nosūta vienam no iesnieguma parakstītājiem, kurš ir norādījis savu adresi vai citas ziņas, kas palīdz ar viņu sazināties.
- 6.2. Ja Dome ir saņēmusi vairākus vienas vai vairāku privātpersonu atsevišķus iesniegumus, vai vairāku privātpersonu kopīgus, pēc būtības vienāda satura iesniegumus, Dome uz tiem var sniegt arī vienu kopīgu atbildi. Tādā gadījumā atbildi nosūta katram iesniedzējam atsevišķi vai, ja saņemti vairāki vairāku privātpersonu kopīgi iesniegumi, to nosūta atbilstoši punkta 6.1.pasībām.
- 6.3. Ja punkta 6.2. minēto iesniegumu skaits ir tāds, ka atbildes sniegšana uz katru iesniegumu prasītu nesamērīgu Domes resursu patēriņu, un šiem iesniegumiem nepiemīt individuālas raksturs (piemēram, tie iesniegti organizētas akcijas ietvaros) uz šiem iesniegumiem attiecīgi 7 (septiņu) darba dienu vai viena mēneša laikā no pirmā iesnieguma saņemšanas dienas var sniegt vienu kopīgu atbildi, to nenosūtot iesniedzējam. Šādā gadījumā atbildi izliek Domes apmeklētājiem pieejamās telpās un pēc mutvārdu pieprasījuma izsniedz personiski iesniedzējam, kā arī publicē Domes mājas lapas internetā vai informatīvā izdevumā „Garkalnes Novada Vēstis”.
- 6.4. Ja iesnieguma pamatā ir pastiprinātu sabiedrības interesi izraisījis aktuāls jautājums, Dome var publicēt attiecīgu informāciju mājas lapā internetā, informatīvā izdevumā „Garkalnes Novada Vēstis”, kā arī izlikt to Informācijas stendā Domes apmeklētājiem pieejamā telpā.

7. Iesnieguma atstāšana bez izskatīšanas.

- 7.1. Dome ir tiesīga atstāt iesniegumu bez izskatīšanas šādos gadījumos:
- 7.1.1. Iesniegumā nav norādīts iesnieguma iesniedzējs (fiziskai personai vārds, uzvārds un adrese; juridiskai personai nosaukums un juridiskā adrese);

- 7.1.2. Iesniegums nav parakstīts, izņemot punktā 2.4. minēto gadījumu;
- 7.1.3. Iesnieguma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
- 7.1.4. Iesnieguma teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
- 7.1.5. Atbilde uz iesniegumu ir dota iepriekš, un tā saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījušies.
- 7.2. Punktu 7.1.2., 7.1.3., 7.1.4. un 7.1.5. minētajos gadījumos Dome, norādot pamatojumu, informē privātpersonu, ka iesniegums tiek atstāts bez izskatīšanas.

8. Apmeklētāju pieņemšanas kārtība

- 8.1. Apmeklētāju apkalpošanas centrs ir Domes priekšsēdētāja kabinets.
- 8.2. Apmeklētājus uzklausā un viņu iesniegumus izskata Domes priekšsēdētāja vadībā kā vienas pieturas organizatoriskajā kārtībā.
- 8.3. Apmeklētāju pieņemšanas dienas un laiks:
Pirmdienās no 11.00 – 13.00 un no 14.00 – 19.00
Ceturtdienās no 9.00 – 13.00 un no 14.00 – 17.00
Domes deputāti rīko iedzīvotāju pieņemšanu, ne retāk kā vienu reizi divos mēnešos, par ko informāciju izliek uz informācijas stenda, publicē Domes interneta mājas lapā un informatīvā izdevumā „Garkalnes Novada Vēstis”.
- 8.4. Apmeklētāju pieņemamajās dienās un laikos administrācijas darbiniekiem jābūt uz vietām sasniedzamiem, lai varētu operatīvi risināt apmeklētāju jautājumus. Šajā laikā neplānot sēdes un izbraukumus.
- 8.5. Ja privātpersona ir iepriekš pieteikusies un norādījusi risināmo jautājumu, šo personu pieņem pēc iespējas ātrāk, augstāk norādītajās dienās un laikos.
- 8.6. Apmeklētāji Domes pakalpojumu sniegšanas jautājumos vēršas Domes administrācijas struktūrvienībās to darba laikā un normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos.
- 8.7. Informācija par apmeklētāju pieņemšanas laiku un kārtību ir pieejama Domes informācijas stendā, mājas lapā internetā un informatīvajā izdevumā „Garkalnes Novada Vēstis”.

9. Informācijas izpaušanas ierobežojumi

- 9.1. Aizliegts bez iesnieguma iesniedzēja piekrišanas izpaust informāciju, kas atklāj viņa identitāti, izņemot gadījumos, kad Domei saskaņā ar likumu šāda informācija ir jāizpauž.
- 9.2. Ja iesniedzējs nevēlas, lai iesniegumā minētie fakti tiktu izpausti, viņš to norāda iesniegumā. Ja iesniegumā nav ietverta norāde par aizliegumu izpaust minētos faktus Dome tos ir tiesīga izpaust ievērojot normatīvo aktu prasības.

10. Domes rīcības kontrole

- 10.1. Domes rīcība tiek kontrolēta Valsts pārvaldes iekārtas likumā, Administratīvā procesa likumā un citos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.
- 10.2. Neatbildēšana uz iesniegumu, atbildes nesniegšana likumā noteiktajā termiņā vai kārtībā ir apstrīdama un pārsūdzama kā Domes faktiskā rīcība, ja šajā likumā nav noteikts citādi.
- 10.3. Iesnieguma atstāšana bez izskatīšanas vai citāda atteikšanās atbildēt uz iesniegumu ir apstrīdama un pārsūdzama kā administratīvs akts.

10.4. Pieteikumu par administratīvo aktu vai faktisko rīcību var iesniegt Administratīvajā rajona tiesā.

Šī kārtība stājas spēkā ar tās apstiprināšanas datumu.

Pielikumā:

1. Apmeklētāju uzskaites lapa
2. Atbildes sagatavošanas procedūras veidlapa.

Pielikums Nr.1

APMEKLĒTĀJU UZSKAITES LAPA

Fizisko personu mutvārdu iesniegumi, sūdzības un priekšlikumi Garkalnes novada
Domē

Vārds

Uzvārds

Juridiskās personas nosaukums

Adrese

Īss jautājuma saturs

Rezolūcija

Kam

Par ko

Izpildes termiņš

Personas, kas pieņēma apmeklētāju

Dokumenta sagatavotāja vīza	Jurista vīza	Finansista vīza	Citu ieinteresēto personu vīza		
Vārds, Uzvārds	Vārds, Uzvārds	Vārds, Uzvārds	Vārds, Uzvārds	Vārds, Uzvārds	Vārds, Uzvārds

*Ja speciālists nevar dot savu vīzu, tad tajā lauciņā atzīmē – „skat. iebildumus” pēc zemāk novietotā parauga

Iebildumi

Vārds, uzvārds

e-pasts

teksts