

LIETUVOS ARCHITEKTŲ RŪMŲ TARYBA
SPRENDIMAS

DĖL KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2021 m. rugsėjo 29 d. Nr. T21-09/01
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos architektų rūmų įstatymo 3 straipsnio 2 dalies 12 ir 13 punktais bei Lietuvos Respublikos architektų rūmų įstatymo 8 straipsnio 5 dalimi, Lietuvos architektų rūmų taryba nusprendžia:

P a t v i r t i n t i Konsultavimo tvarkos aprašą.

Pirmininkas

Lukas Rekevičius



KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsultavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų ir informacijos, teikiamų Lietuvos architektų rūmų (toliau – Rūmai) nariams ir kitiems suinteresuotiems subjektams, rengimo, teikimo ir vertinimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą konsultacijų teikimą Rūmų nariams.

2. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **Konsultacija** – žodinė (telefonu) ar rašytinė apibendrinto ar individualaus pobūdžio Rūmų pozicija, kaip taikytini Rūmų kompetencijai priskirti teisės aktai ar atskiros tokių teisės aktų nuostatos, taip pat informacijos teikimas.

2.2. **Paklausėjas** – Rūmų narys arba kitas juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu arba raštu kreipiasi į Rūmus dėl konsultacijos.

2.3. **Paklausimas** – žodžiu ar raštu Rūmams pateiktas klausimas, prašymas suteikti konsultaciją.

2.4. **Rašytinė konsultacija** – Rūmų pirmininko ar jo įgalioto asmens pasirašytas ir Rūmų Siunčiamų dokumentų registre užregistruotas atsakymas į paklausėjo pateiktą paklausimą.

3. Informacija apie paklausimų ir paklausėjų priėmimo bei konsultacijų teikimo tvarką (adresas, darbo laikas, konsultavimo telefonų numeriai, elektroninio pašto adresas) Rūmuose skelbiama Rūmų interneto svetainėje www.architekturumai.lt.

4. Konsultacijos teikiamos temomis susijusiomis su Rūmų veikla nurodyta Lietuvos Respublikos architektų rūmų įstatyme, įskaitant, bet neapsiribojant:

- 4.1. profesinė etika;
- 4.2. profesinė kvalifikacija;
- 4.3. Rūmų nuomonės pateikimas dėl teisės aktų taikymo ir/ar aiškinimo ;
- 4.4. architektūriniai konkursai;
- 4.5. autorių teisės;
- 4.6. kiti klausimai

5. Paklausimai gali būti pateikti tokiais būdais:

- 5.1. žodžiu - paskambinus telefonu;
- 5.2. raštu:
 - 5.2.1. atsiųsti paštu (per pašto paslaugų teikėjus);
 - 5.2.2. elektroniniu paštu;
 - 5.2.3. per „e. pristatymas“ sistemą;
 - 5.2.4. pristatyti asmeniškai į Rūmus.

II SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU

6. Telefonu teikiamos tik su įvariais Rūmų vykdomais procesais susijusios konsultacijos, kurios neapima teisės aktų aiškinimo ir taikymo.

7. Konsultacijos telefonu teikiamos šiais telefono numeriais:

7.1. telefono numeriu 8 684 52298 teikiama bendro pobūdžio informacija. Šiuo telefono numeriu atsiliepęs Rūmų administracijos darbuotojas, išklauso paklausėją ir suteikia konsultaciją. Jeigu klausimas nesusijęs su atsiliepusio Rūmų administracijos darbuotojo kompetencija, jis užsirašo paklausėjo telefono numerį bei paklausimą ir apie tai informuoja atitinkamai kompetetingą Rūmų administracijos darbuotoją. Paklausėjui nurodoma, kad su juo susisieks kompetetingas Rūmų administracijos darbuotojas.

7.2. telefono numeriu 8 684 52405 teikiamos konsultacijos atestavimo ir narystės klausimais.

8. Telefonu paklausėjus gali konsultuoti bet kuris Rūmų administracijos darbuotojas.

9. Rūmų administracijos darbuotojai, teikiantys konsultacijas telefonu, privalo:

9.1. suskambus telefonui, pakelti ragelį ir prisistatyti, nurodant vardą, pavardę ir pareigas. Jeigu nespėjama pakelti ragelio, kaip tik įmanoma greičiau perskambinama;

9.2. atidžiai išklausti paklausėją, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę, aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales;

9.3. konsultaciją žodžiu teikti tik tuo atveju, kai į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant paklausėjo, kitų asmenų ar Rūmų interesų;

9.4. jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo ir į pateiktą klausimą nėra galimybės atsakyti iš karto, pasiūloma paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą Rūmams dėl konsultacijos pateikimo vienu iš Aprašo 5.2 punkte nustatytų būdų. Į tokį paklausimą turi būti atsakyta taip pat raštu;

9.5. tuo atveju, kai paklausėjui iš karto nebuvo suteikta informacija ir jis sutiko palikti savo kontaktinius duomenis pakartotinai susisiekti, Rūmų konsultaciją teikiantis asmuo, jeigu su paklausėju yra susisiekiama telefonu, turi:

9.5.1. pasisveikinti, prisistatyti ir įsitikinti kad jis kalba su paklausėju, taip pat pasiteirauti, ar paklausėjas gali kalbėti;

9.5.2. jei paklausėjas patvirtina, kad gali kalbėti, suteikti konsultaciją telefonu.

9.6. kalbėti mandagiai ir ramiai, esant reikalui paprašyti palaukti;

9.7. jei paklausėjas nesugeba aiškiai suformuluoti klausimo, vartoja necenzūrinius žodžius, įžeidinėja ar grasina, Rūmų administracijos darbuotojas turi teisę atsisakyti konsultuoti paklausėją telefonu ir pasiūlyti jam savo klausimą išdėstyti raštu bei padėti ragelį;

9.8. paklausti, ar paklausėjas turi daugiau klausimų, ir, jei neturi, su juo atsisveikinti.

10. Konsultacijos telefonu neįrašomos.

III SKYRIUS RAŠYTINĖS KONSULTACIJOS

11. Rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į paklausėjų paklausimus, pateiktus raštu Aprašo 5.2 punktuose nurodytais būdais.

12. Teikiami rašytiniai paklausimai turi būti įskaitomai parašyti valstybine kalba (išskyrus užsienio valstybės institucijos, kito užsienio subjekto ar tarptautinės organizacijos pateiktus paklausimus), juose turi būti aiškiai aprašyta situacija, dėl kurios norima gauti konsultaciją ir suformuluoti klausimai.

13. Rūmams pateiktas rašytinis paklausimas turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Paklausimo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo kitos darbo dienos, einančios po paklausimo gavimo Rūmuose dienos.

14. Gautas rašytinis paklausimas užregistruojamas Gautų dokumentų registre nurodant dokumento gavimo datą ir už konsultacijos suteikimą atsakingą asmenį, kurį paskiria Rūmų pirmininkas.

15. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir negalima parengti rašytinės konsultacijos per Aprašo 13 punkte nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, apie tai raštu informuojant paklausėją bei nurodant termino pratęsimo priežastis.

16. Pakartotinai konsultacija gali būti teikiama, jeigu pakartotinai kreipdamasis paklausėjas nurodo naujas aplinkybes. Jeigu tas pats paklausėjas pakartotinai kreipiasi į Rūmus konsultacijos (tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių), tai jis informuojamas apie tuo klausimu jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad pakartotinai konsultacija neteikiama.

17. Jeigu paklausime išdėstyti klausimai susiję su kelių institucijų kompetencija, tai dėl tos dalies (jeigu ją galima suteikti atskirai nuo visos prašomos konsultacijos), kuri yra susijusi su Rūmų kompetencija, konsultacija suteikiama šio Aprašo nustatyta tvarka, dėl kitos dalies paklausimas gali būti persiunčiamas kitai kompetentingai institucijai, o paklausėjas apie tai informuojamas ir nurodoma persiuntimo priežastis.

18. Kai rašytinės konsultacijos negalima parengti dėl paklausimų, kurie susiję su informacijos iš kitos institucijos gavimu, per Aprašo 13 punkte nustatytą terminą, tokios konsultacijos terminas gali būti pratęstas iki tol, kol bus gautas atsakymas iš kitos institucijos. Apie termino pratęsimą paklausėjas informuojamas atskiru raštu nurodant, kad Rūmų nuomonė jam bus pateikta gavus atsakymą iš kitos institucijos.

19. Paklausėjui konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Konsultacijos užsienio paklausėjams gali būti teikiamos ne valstybine kalba (paklausėjui ir konsultacijos teikėjui suprantama kalba).

20. Parengta rašytinė konsultacija išsiunčiama paklausėjui, tai nurodant Siunčiamų dokumentų registre. Išsiuntus rašytinę konsultaciją, Gautų dokumentų registre pažymima, kad paklausimas atsakytas.

IV SKYRIUS SUTEIKTŲ KONSULTACIJŲ VERTINIMAS

21. Paklausėjai, kurių gauta konsultacija telefonu netenkina arba kurie mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis į Rūmus per 1 mėnesį ir nurodyti argumentus, kodėl netenkino konsultacija.

22. Paklausėjai, kuriems buvo teiktos konsultacijos, Rūmų teikiamų konsultacijų kokybę gali įvertinti užpildydami anketą, kuri skelbiama www.architekturumai.lt.

23. Kartą per metus, einamųjų metų pabaigoje iki gruodžio 31 d., Rūmų pirmininkas įvertina gautus paklausėjų skundus dėl konsultacijų kokybės bei užpildytas konsultacijų kokybės anketas.

24. Vertinimo metu atsižvelgiama į šiuos kriterijus, kurie laikomi lygiaverčiais:

24.1. paklausėjų pasitenkinimas suteiktų konsultacijų kokybe;

24.2. administracijos darbuotojo kompetencija;

24.3. bendravimo tonas su paklausėjais.

25. Atlikus 23 punkte numatytą įvertinimą, Rūmų pirmininkas nustato, kiek išpildomas kiekvienas iš 24 punkte nustatytų kriterijų. Gavus rezultatus, sprendžiama dėl konsultacijų tobulinimo.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Jei konsultacija yra susijusi su konfidencialios informacijos ir (ar) asmens duomenų teikimu, konsultuojama tik raštu teisės aktuose nustatyta tvarka.

27. Paklausimuose pateikti duomenys netikrinami, t. y. pripažįstama, kad jie yra teisingi, ir konsultacijos teikiamos pagal paklausėjo pateiktus duomenis, išskyrus atvejus, kai teikiami asmens duomenys.

28. Rūmų administracijos darbuotojai nėra atsakingi už neteisingos konsultacijos suteikimą tuo atveju, jeigu jiems buvo pateikta klaidinga informacija.

29. Rūmų administracijos darbuotojai, teikdami konsultacijas žodžiu ar raštu, privalo nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.