



**ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS
ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE**

2022 m. balandžio 7 d. Nr. I(6.6 E)-232

Zarasai

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 18 straipsnio 1 dalimi, 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 1 dalimi, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. N u s t a t a u asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Administracija) tvarką:

1.1. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami ir asmenys Administracijoje aptarnaujami vadovaujantis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ su pakeitimais (toliau – Taisyklės).

1.2. Asmenys aptarnaujami Administracijos patalpose:

1.2.1. bendrojo pobūdžio klausimais asmenų prašymai ir skundai priimami – Dokumentų valdymo skyriuje, 105 kab. (priimamajame), Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 385) 37 173, el. p. info@zarasai.lt ir priimamasis@zarasai.lt;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [I\(6.6 E\)-255](#), 2022-04-19, paskelbta TAR 2022-04-19, i. k. 2022-07956

1.2.2. socialinės paramos klausimais – Socialinės paramos skyriuje, Savanorių g. 2, Zarasai, telefonai ir elektroniniai paštai nurodyti rajono Savivaldybės interneto svetainėje www.zarasai.lt skyriuje „Struktūra ir kontaktai“;

1.2.3. pirminė teisinė pagalba teikiama 210 kab., Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 385) 37 161, el. p. deimante.rybakovaite@zarasai.lt;

1.2.4. civilinės metrikacijos klausimais – Teisės ir civilinės metrikacijos skyriuje, 200 kab., Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 359) 37 166, el. p. metrikacija@zarasai.lt.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [I\(6.6 E\)-219](#), 2023-04-24, paskelbta TAR 2023-04-24, i. k. 2023-07840

1.2.5. viešosios tvarkos klausimais – Teisės ir civilinės metrikacijos skyriuje, 111 kab., Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 385) 30 736, andregus.jancevskis@zarasai.lt;

1.2.6. žemės ūkio klausimais – Kaimo plėtros skyriuje, 306 kab., Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 385) 37 164, el. p. lina.petreniene@zarasai.lt;

1.2.7. statybos ir komunalinio ūkio klausimais – Statybos ir urbanistikos skyriuje, 223 kab., Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 385) 37 181, el. p. jonas.zusinas@zarasai.lt;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [I\(6.6 E\)-219](#), 2023-04-24, paskelbta TAR 2023-04-24, i. k. 2023-07840

1.2.8. teritorijų planavimo ir architektūros klausimais – Statybos ir urbanistikos skyriuje, 107 kab., Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 385) 37 145, el. p. evaldas.ulianskas@zarasai.lt;

1.2.9. švietimo klausimais – Švietimo ir kultūros skyriuje, 123 kab., Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 385) 37 165, el. p. sigita.kersiene@zarasai.lt;

1.2.10. kultūros klausimais – Švietimo ir kultūros skyriuje, 114 kab., Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 385) 37 183, el. p. kultura@zarasai.lt;

1.2.11. socialinio būsto klausimais – Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriuje, 310 kab., Sėlių a. 22, Zarasai, tel. (8 385) 37 101, el. p. brigita.dambrauskiene@zarasai.lt;

1.2.12. licencijų / leidimų klausimais – Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriuje, Sėlių a. 22, Zarasai;

1.2.12.1. vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais – 305 kab., tel. (8 385) 37 187, el. p. marina.beinariene@zarasai.lt;

1.2.12.2. verstis mažmenine prekyba alkoholiu, tabaku, tabako gaminiais – 312 kab., tel. (8 385) 43 538, el. p. sandra.musteike@zarasai.lt;

1.2.13. seniūnijų veiklos bei gyvenamosios vietos deklaravimo klausimais – Administracijos seniūnijose (raštvėdžių telefonai ir elektroniniai paštai rajono Savivaldybės interneto svetainėje www.zarasai.lt skyrelyje „Struktūra ir kontaktai“). Seniūnijoje asmenys taip pat gali pateikti prašymus bei skundus, adresuotus Savivaldybės bei Administracijos vadovybei, padaliniams.

1.3. Asmenys prašymus ar skundus gali pateikti ir gali būti aptarnaujami ir kita, ne valstybine, kalba – anglų (Dokumentų valdymo skyriuje, 105 kab. (priimamajame));

1.4. Dokumentų valdymo skyriaus 105 kab. (priimamajame) asmenys aptarnaujami, jų prašymai ar skundai priimami visą Administracijos darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu.

1.5. Dokumentų valdymo skyriaus 105 kabinete iš anksto (žodžiu ar raštu: tel. (8 385) 37 173, el. p. info@zarasai.lt, priimamasis@zarasai.lt) užsiregistravę asmenys aptarnaujami, jų prašymai ar skundai priimami pirmadieniais, ketvirtadieniais nuo 7.00 val. iki 8.00 val., kiekvieną dieną pietų metu.

1.6. Asmenys prašymus, skundus Administracijai gali pateikti:

1.6.1. paštu;

1.6.2. kreipiantis asmeniškai arba per atstovą. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu;

1.6.3. elektroninių ryšių priemonėmis:

1.6.3.1. elektroniniu paštu info@zarasai.lt, priimamasis@zarasai.lt;

1.6.3.2. per E. pristatymo sistemą;

1.6.3.3. dėl tam tikrų paslaugų – Elektroninės valdžios vartų priemonėmis;

1.6.3.4. Zarasų rajono savivaldybės interneto svetainėje www.zarasai.lt svetainės lankytojams sudaromos sąlygos pateikti Savivaldybės reguliavimo srities klausimus, gauti į juos atsakymus bei perskaityti atsakymus į kitų asmenų užduotus ir jau atsakytus klausimus, kurie publikuojami Savivaldybės interneto svetainės skyriuje „Klausiame – atsakome“.

1.7. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Administracijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Administracijos interesų, gali būti neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Administracijos interesų, prašymą ar skundą priimančio darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Administracijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Administracijos darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

1.8. Jeigu į elektroninių ryšių priemonėmis gautą prašymą, skundą galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Administracijos darbo dieną, jis neregistruojamas. Į tokius prašymus asmeniui atsakoma iš darbuotojo jam Administracijos suteikto elektroninio pašto. Jeigu atsakymui pateikti reikia išsamesnės informacijos, toks prašymas, skundas registruojamas ir nagrinėjamas Taisyklių nustatyta tvarka.

1.9. Administracijos darbuotojas, jam suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, adresuotą Savivaldybei ar Administracijai turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Administracijos padaliniui, vykdančiam dokumentų registravimo funkcijas, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją gali atsakyti pats, arba 1.7 punkte nustatytais terminais.

1.10. Administracijoje neregistruojami elektroninių ryšių priemonėmis pateikti prašymai, skundai, kurių neįmanoma atidaryti ir perskaityti Administracijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis. Prašymus, skundus, kurie neregistruojami, valstybės tarnautojai ar darbuotojai, atsakingi už prašymų, skundų registravimą, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos grąžina asmeniui, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos.

2. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę Dokumentų valdymo skyriaus vedėjai Audronei Sažinienei.

3. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. lapkričio 29 d. įsakymą Nr. I(6.6 E)-669 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje aprašo patvirtinimo“.

Įsakymas skelbiamas Teisės aktų registre ir Zarasų rajono savivaldybės interneto svetainėje.

Administracijos direktorius

Benjaminas Sakalauskas

Pakeitimai:

1.

Zarasų rajono savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [I\(6.6 E\)-255](#), 2022-04-19, paskelbta TAR 2022-04-19, i. k. 2022-07956

Dėl Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. balandžio 7 d. įsakymo Nr. I(6.6 E)-232 „Dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje“ pakeitimo

2.

Zarasų rajono savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [I\(6.6 E\)-219](#), 2023-04-24, paskelbta TAR 2023-04-24, i. k. 2023-07840

Dėl Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. balandžio 7 d. įsakymo Nr. I(6.6 E)-232 „Dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje“ pakeitimo