



**KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2016 m. vasario 10 d. Nr. AD1-411

Klaipėda

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimo Nr. 913 redakcija), ir siekdamas reglamentuoti asmenų aptarnavimo reikalavimus ir procedūras Klaipėdos miesto savivaldybės administracijoje:

1. T v i r t i n u:

1.1. Asmenų aptarnavimo Klaipėdos miesto savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą (pridedama);

1.2. Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą (1 priedas);

1.3. Prašymo dėl asmenų priėmimo formą (2 priedas);

1.4. Asmenų atsiliepimų ir pasiūlymų dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės formą (3 priedas).

2. Į p a r e i g o j u Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių vadovus ir darbuotojus užtikrinti, kad nagrinėjant asmenų prašymus ir aptarnaujant asmenis būtų laikomasi šiuo įsakymu patvirtinto Asmenų aptarnavimo Klaipėdos miesto savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo reikalavimų.

3. S k e l b i u šį įsakymą Teisės aktų registre ir Klaipėdos miesto savivaldybės interneto svetainėje.

4. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2007 m. spalio 16 d. įsakymą Nr. AD1-2340 „Dėl asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, skundų (pranešimų) priėmimo ir nagrinėjimo Klaipėdos miesto savivaldybės administracijoje“.

5. S k i r i u Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyrio vedėją atsakingą už šio įsakymo vykdymo kontrolę.

Papildyta punktu:

Nr. [AD1-112](#), 2019-01-17, paskelbta TAR 2019-01-17, i. k. 2019-00732

PATVIRTINTA

Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos
direktoriaus 2016 m. vasario 10 d.
įsakymu Nr. AD1-411
(Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos
direktoriaus 2019 m. sausio 17 d.
įsakymo Nr. AD1-112. redakcija)

ASMENŲ APTARNAVIMO KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Klaipėdos miesto savivaldybės administracijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo raštu, elektroniniais ryšiais ir jiems atvykus į Klaipėdos miesto savivaldybės administraciją (toliau – Administracija) reikalavimus ir procedūras.

2. Vadovaujantis šiuo Aprašu:

2.1. nagrinėjami asmenų prašymai Administracijai, kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Administracijos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų prašymai Administracijai, išskyrus asmenų skundus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka;

2.2. priimami asmenų skundai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

3. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus šio Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmenis aptarnaujantis darbuotojas** – tiesiogiai su asmenimis bendraujantis Administracijos darbuotojas, turintis įgaliojimus aptarnauti asmenis, spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais.

4.2. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą raštu, elektroniniais ryšiais (internetu, elektroniniu paštu, faksu, telefonu) ir jiems atvykus į Administraciją bei asmenų prašymų ir skundų, pateiktų raštu tiesiogiai, paštu ir elektroniniais ryšiais, priėmimą, registravimą, perdavimą toliau tvarkyti ir atsakymų išsiuntimą (įteikimą).

4.3. **Asmenų aptarnavimo padaliniai** – Administracijos struktūriniai padaliniai, kuriuose aptarnaujami (priimami) į Administraciją besikreipiantys asmenys.

4.4. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Administracijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

4.5. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipėsi į Administraciją raštu, elektroniniais ryšiais ar žodžiu.

4.6. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Administraciją prašant:

4.6.1. administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą;

4.6.2. nustatytąją tvarka pateikti Administracijos turimą informaciją;

4.6.3. priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Administracijos valia;

4.6.4. atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

4.7. **Prašymo nagrinėjimas** – Administracijos darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

4.8. **Rizikinga situacija** – tai tam tikrų aplinkybių, kurios gali kelti ar kelia pavojų darbuotojo ir asmens saugumui bei gyvybei, atsiradimas.

4.9. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Administraciją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

5. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

6. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus, Administracijos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

8. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti jų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio Administracijos darbuotojo. Administracijos darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems Administracijos darbuotojams pagal kompetenciją.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Administracijos kompetenciją. Jeigu Administracija neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Administracijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

10. Asmens prašymo, adresuoto Administracijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Administracija. Administracija, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Administracijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Administracija kreipiasi į kitas institucijas, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, su prašymu ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje dienos pateikti Administracijai atsakymui reikalingą informaciją pagal institucijos kompetenciją. Administracija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

11. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

12. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Administraciją tuo pačiu klausimu, kurį Administracija jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Administracija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo Administracijoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

13. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Administracijoje dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba kol bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Administracija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

14. Administracijoje asmenims prieinamoje vietoje, taip pat Klaipėdos miesto savivaldybės interneto svetainėje www.klaipeda.lt turi būti paskelbta informacija apie asmenų aptarnavimo padalinių buvimo vietą, darbo laiką, elektroninių ryšių kontaktus.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

15. Asmenų prašymai ir skundai priimami asmenų aptarnavimo padaliniuose Administracijos direktoriaus įsakymu nustatytu prašymų priėmimo laiku.

16. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami:

16.1. žodžiu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis; žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal Administracijoje patvirtintą administracinės paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento);

16.2. raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis (faksu, elektroninio pašto adresu info@klaipeda.lt, per Klaipėdos miesto savivaldybės interneto svetainę www.klaipeda.lt ir per kitas interneto svetaines, skirtas asmenų prašymams ir e. paslaugoms teikti).

17. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas asmenis aptarnaujančiam darbuotojui.

18. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, Administracijoje neregistruojami. Į tokius prašymus yra atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

19. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir institucijos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

20. Prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Administracijoje nėra asmenis aptarnaujančio darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Administraciją, savo iniciatyva, išskyrus asmenis, turinčius klausos negalią.

21. Prašymai ir skundai raštu turi būti:

21.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama, kai į Administraciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės

teisės aktais, arba kai Administracijos direktorius, atsižvelgdamas į Administracijos atliekamas funkcijas ir darbuotojų kompetenciją, atskiru sprendimu paveda atsakingiems darbuotojams priimti ir nagrinėti prašymą, parašytą nevalstybine kalba;

21.2. parašyti įskaitomai;

21.3. pasirašyti prašymą teikiančio asmens ar asmens atstovo parašu.

22. Prašymuose ar skunduose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti 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 prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

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

24. Kai prašymą ar skundą Administracijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka.

25. Prašymai raštu, atsiųsti Administracijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

26. Prašymai raštu, neatitinkantys Aprašo 25 punkto reikalavimų, pateikti elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Administracijoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

27. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti elektroninio pašto adresu info@klaipeda.lt.

28. Administracijos darbuotojas, jam Administracijos sutektu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi nedelsdamas persiųsti jį oficialiu Administracijos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

29. Prašymai ir skundai, pateikti asmenų aptarnavimo padaliniuose, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Administracijos dokumentų registre.

30. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

31. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Administracijoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

32. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Administracijoje dienos, Administracijos direktorius ar kitas Administracijos darbuotojas pagal kompetenciją turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą, Administracija per 2 darbo dienas nuo Administracijos direktoriaus ar kito Administracijos darbuotojo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

33. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Administracija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Administracijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Administracijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Administracijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

34. Jeigu prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko prašymui išnagrinėti būtinos informacijos ir dokumentų, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentais, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

35. Jeigu Administracija, užregistravusi prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Administracija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Administracija nedelsdama praneša asmeniui.

36. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Aprašo 21.1 papunktyje ir 23, 24 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

III SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

37. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Administracijos direktoriaus arba kito darbuotojo pagal kompetenciją kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

38. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

38.1. 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;

38.2. į prašymą pateikti Administracijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

38.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

39. Administracija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

40. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

41. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Administracijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

IV SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

42. Asmenų aptarnavimo padaliniuose asmenys aptarnaujami vieno langelio principu.

43. Asmenų aptarnavimo padaliniai:

43.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Administracija gali gauti iš savo padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Administracija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

43.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus ir perduoda juos Administracijos direktoriui ar kitam Administracijos darbuotojui pagal kompetenciją;

43.3. perduoda prašymus ir skundus nagrinėti Administracijos darbuotojams pagal kompetenciją; asmens pageidavimu praneša jam, kuris Administracijos darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

43.4. įteikia ar išsiunčia asmenims ar jų atstovams atsakymus į jų prašymus ar skundus;

43.5. asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

43.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal nustatytą kompetenciją.

44. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi gebėti:

44.1. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

44.2. trumpai ir suprantamai paaiškinti, ar Administracija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

44.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nusiųsti asmenį pas kompetentingą darbuotoją;

44.4. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

44.5. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą ar skundą;

44.6. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Administracija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

45. Asmenims gerai matomoje vietoje ant Administracijos ar asmenų aptarnavimo padalinių pastatų turi būti išorinės iškabos, kuriose nurodytas Administracijos ar asmenų aptarnavimo padalinio pavadinimas ir asmenų priėmimo laikas (iškabos, mechanškai ar dėl oro sąlygų apgadintos, turi būti neatidėliotinai tvarkomos, keičiamos). Asmenų aptarnavimo padalinių patalpose turi būti naudojamos asmenims aktualios informacinės nuorodos.

46. Asmenims gerai matomoje vietoje turi būti:

46.1. asmenų atsiliėpimų dėžutė ir nustatytos formos asmenų atsiliėpimų ir pasiūlymų dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės blankai (blankai gali būti padėti stovė asmeniui matomoje vietoje

arba pagal asmens prašymą blankus privalo pateikti asmenis aptarnaujantis darbuotojas). Asmenų atsiliepimų dėžutės turinio tikrinimo periodiškumą, asmenų atsiliepimų vertinimo ir atsakymų į juos ruošimo tvarka nustatyta Aprašo 93, 95 ir 96 punktuose;

46.2. informacija apie asmenų, kurie atvykę į asmenų aptarnavimo padalinį savo mobiliomis priemonėmis fiksuoja aptarnavimo procesą, atsakomybę pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.22 straipsnį (naudojama asmenų aptarnavimo padalinio vadovo sprendimu, jei to reikia).

47. Asmenų aptarnavimo salės turi būti uždaromos ir eilių valdymo sistemos, jei tokios yra įrengtos padalinyje, turi būti išjungiamos tik pasibaigus nustatytam asmenų priėmimo laikui. Asmenų aptarnavimas turi būti tęsiamas, kol aptarnaujami visi eilių valdymo sistemoje užsiregistravę asmenys arba asmenų aptarnavimo padaliniuose, kuriuose nėra įrengtos eilių valdymo sistemos, visi asmenys, kurie iki priėmimo laiko pabaigos kreipėsi dėl paslaugų ir (ar) konsultacijų suteikimo, bet ne ilgiau kaip iki nustatytos ir paskelbtos darbo laiko pabaigos. Išimtiniais atvejais, kai asmenų srautas žymiai viršija galimų suteikti paslaugų ir (ar) konsultacijų kiekį, arba kai asmenų aptarnavimo padalinio veiklos specifika reikalauja išsamesnio asmens konsultavimo, asmenų aptarnavimo padalinio vadovo sprendimu ne vėliau kaip prieš 30 min. iki darbo laiko pabaigos asmenims gerai matomoje vietoje turi būti paskelbiama informacija apie asmenų priėmimo ir aptarnavimo laiko pabaigą.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI (STANDARTAI)

48. Asmenis aptarnaujantis darbuotojas turi kurti vienodai teigiamus ir pagarbius santykius su visais asmenimis, laikydamasis šių asmenų aptarnavimo reikalavimų:

48.1. būti vienodai pagarbiu pasisveikinant su visais į jį besikreipiančiais asmenimis – darbuotojas turi pasižiūrėti į asmenį, pirmas (savo iniciatyva) pasisveikinti. Jei asmuo pasisveikina pirmas, darbuotojas turi mandagiai atsakyti į pasveikinimą. Pasisveikinant patartina nevartoti trumpinių „Labas“, „Sveikas (-a)“ ir pan.;

48.2. viso bendravimo su asmeniu metu darbuotojo bendravimo tonas turi būti ramus, būtina naudoti pagarbius kreipinius „Jūs“, „Pone (-ia)“;

48.3. darbuotojas turi suteikti asmeniui aktualią ir išsamią informaciją, esant būtinybei, nusiųsti pas kompetentingą darbuotoją;

48.4. pagal galimybes nurodyti asmeniui klausimus sprendžiančios įstaigos pavadinimą, kontaktinius duomenis, jei pokalbio metu išsiaiškinama, kad asmeniui rūpimo klausimo sprendimas priklauso ne Administracijos kompetencijai;

48.5. geranoriškai padėti asmeniui jam rūpimu klausimu (siūlyti įvairius sprendimo variantus, alternatyvas asmeniui suprantamais žodžiais). Darbuotojas privalo išklaudyti ir pateikti tokią informaciją, kuri padėtų asmeniui priimti tinkamiausią sprendimą, atsakyti į jo klausimus, asmeniui pageidaujant, pateikti savo nuomonę, bet paminėti, kad galutinis sprendimas priklauso nuo asmens;

48.6. bendraujant dėmesį nukreipti į asmenį, nenukrypstant į bendravimą su kitais darbuotojais, pažįstamais ir pan.;

48.7. esant būtinybei, atsiliepti telefonu, prieš atsiliepiant aptarnaujamo asmens atsiprašyti. Asmens priėmimo metu darbuotojui draudžiama asmeninėms reikmėms naudotis kompiuteriu, mobiliaisiais įrenginiais (telefonais ir pan.). Jei darbuotojui kalbant su asmeniu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį su aptarnaujamu asmeniu;

48.8. nevartoti galimai aptarnaujamą asmenį žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, lyties klausimais, nejuokauti aptarnavimo tema;

48.9. išklaudyti asmenį jo nepertraukiant, esant būtinybei pasitikslinant, apibendrinant ir (ar) pakartojant asmens poreikius, ir gaunant pritarimą, kad asmuo suprastas teisingai;

48.10. siūlyti asmeniui palankius sprendimus, jei tokie yra galimi, informuoti apie naujienas, kurios asmeniui gali būti naudingos;

48.11. įsitikinti, kad aptarnaujamas asmuo gavo visą jį dominančią informaciją ir teisingai ją suprato. Baigiantis pokalbiui, pasiteirauti, ar atsakyta į visus asmens klausimus;

48.12. nesiginčyti su asmeniu, jam išsakyti abejones ar pateikus klaidingą informaciją, pateikti teisingą informaciją pozityviai, elgtis su juo pagarbiai.

48.13. vadovautis vieno langelio principu, jei asmenis aptarnaujantis darbuotojas neturi reikiamos kompetencijos, atsakomybės ar įgaliojimų spręsti asmens problemą:

48.13.1. išsiaiškinti, kuris Administracijos darbuotojas sprendžia tokias problemas;

48.13.2. pakviesti kompetentingą Administracijos darbuotoją ar jam paskambinti ir paaiškinti problemos esmę;

48.13.3. palydėti asmenį pas kompetentingą darbuotoją arba jį informuoti, kada ir kaip toliau bus sprendžiama asmens problema;

48.14. asmeniui pareiškus norą, kad jį aptarnautų kitas darbuotojas, sudaryti tokią galimybę, jei Administracijos veiklą reglamentuojantys teisės aktai nenumato kitaip;

48.15. jei asmuo pageidauja, kad jį aptarnautų kitas Administracijos darbuotojas, neklausinėti asmens dėl tokio pasirinkimo priežasčių, priminti, kad savo pastabas dėl aptarnavimo jis gali parašyti ir įdėti į tam skirtą asmenų atsiliepimų dėžutę;

48.16. nuo alkoholio, narkotinių ar kitokių medžiagų akivaizdžiai apsvaigusius, neadekvačiai besielgiančius asmenis informuoti, kad jie gali būti neaptarnaujami ir paprašyti išeiti. Paprašius išeiti, rekomenduoti sugrįžti kitą dieną. Asmenims atsisakius išeiti, nedelsiant informuoti teisėsaugos pareigūnus ar kitus apsaugos funkcijas užtikrinančius asmenis. Atsisakius aptarnauti tokį asmenį, apie tai informuoti savo tiesioginį vadovą;

48.17. atsisveikinti vienodai mandagiai su visais asmenimis, demonstruoti pagarbą asmeniui, nepaisant pokalbio aplinkybių. Aptarnavus asmenį jo neskubinti, net jei yra susidariusi laukiančių asmenų eilė, leisti ramiai susidėti asmeninius daiktus, dokumentus, surinkti su aptarnautu asmeniu susijusius dokumentus, kompiuterinėje programoje užbaigti paslaugos operacijas ir pasiruošti priimti kitą asmenį;

48.18. visus asmenis aptarnauti eilės tvarka, išskyrus:

48.18.1. asmenis, užsiregistravusius išankstine registracija – juos priimti nustatytu laiku;

48.18.2. asmenis su mažamečiais (0–4 metų) vaikais, nėščias moteris, neįgaliuosius, senus, silpnos sveikatos asmenis pagal esamas galimybes, atsiklausus kitų laukiančių asmenų – juos pakviesti anksčiau už kitus eilėje laukiančius asmenis;

48.18.3. nuo alkoholio, narkotinių ar kitokių medžiagų akivaizdžiai apsvaigusius, neadekvačiai besielgiančius asmenis – juos paprašyti išeiti iš aptarnavimo vietos, apie tai informuoti tiesioginį vadovą ar jį pavaduojantį darbuotoją, esant būtinybei iškviesti teisėsaugos pareigūnus ar kitus apsaugos funkcijas užtikrinančius asmenis;

48.19. ant darbo stalo laikyti tik reikalingą aptarnaujamam asmeniui informacinę medžiagą ar dokumentus. Aptarnaujant asmenį užtikrinti konfidencialios informacijos ir informacijos apie kitus asmenis apsaugą;

48.20. neaptarinėti bet kokios informacijos apie asmenį viešai arba su asmenimis, kurie nesusiję su jo aptarnavimu;

48.21. neaptarinėti su darbuotojais arba telefonu klausimų, nesusijusių su darbu, jei aptarnavimo vietoje yra nors vienas asmuo. Esant būtinybei arba kai aiškinamasi asmeniui aktuali informacija, asmens atsiprašyti ir kreiptis į darbuotoją pagalbos;

48.22. asmeniui kreipiantis asmeniškai, priimti prašymą (reikiamus dokumentus) tik identifikavus asmens tapatybę, kai tai numatyta teisės aktuose;

48.23. asmeniui kreipiantis per atstovą, priimti prašymą (reikiamus dokumentus) tik identifikavus atstovo tapatybę bei atstovui pateikus atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI KONFLIKTO METU

49. Asmenų aptarnavimo padalinių darbuotojai privalo įdėmiai išklaudyti nepatenkinto asmens, jei įmanoma, išsklaidyti asmens nepasitenkinimą, bandymą išprovokuoti konfliktą, taip pat patiems nesukelti konflikto.

50. Kilus konfliktui asmenų aptarnavimo padalinių darbuotojai turi elgtis objektyviai ir nešališkai, išklaudyti argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo, bet kartu gebėti teisingai ir taktiškai atmesti neteisėtus asmens prašymus.

51. Jei asmuo savo elgesiu ir žodžiais provokuoja darbuotoją, šis turi paprašyti asmens to nedaryti, leisti asmeniui išsisakyti, konstruktyviai išsiaiškinti kritikos ir pykčio priežastį ir aptarti su asmeniu tolesnius veiksmus.

52. Darbuotojas turi vengti šių konfliktingą situaciją bloginančių veiksnių: ginčijimosi dėl faktų, išankstinio kalbėjimo apie sprendimą, kalbėjimo apie tai, ko Administracija negali padaryti, gynimosi pozicijos.

53. Konflikto pradžioje, kol asmuo neišsakė viso savo nepasitenkinimo ar (ir) jo priežasčių, nepertraukdamas asmens darbuotojas turi jį išklaudyti.

54. Išklausydamas asmenį, darbuotojas turi jam rodyti dėmesį ir pagarbą, žiūrėti į asmenį, stengtis paskatinti jį kalbėti: „Klausau Jūsų“, „Supratau Jus, pone (-ia)“ ir pan. Darbuotojas pagal savo galimybes siekia išsiaiškinti ir patikslinti asmens nepasitenkinimo priežastis, atsiprašo, jeigu jis ar Administracija suklydo.

55. Bendraudamas su konfliktuojančiu, pretenzijas išsakančiu asmeniu, darbuotojas turi:

55.1. išlaikyti savitvardą ir emocinę pusiausvyrą (elgtis ramiai, išlaikyti ramią veido išraišką);

55.2. pakartoti, kad suprato asmens nepasitenkinimo priežastį ir paprašyti asmenį ją patvirtinti (pvz., „Išgirdau, kad...“, „Ar teisingai Jus supratau...?“);

55.3. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, pateikti patikslinančių klausimų („Gal galėtumėte paaiškinti, kaip...?“ „Norėčiau patikslinti, kas...?“);

55.4. patikinti, kad suprato asmens nepasitenkinimą, sakydamas: „Suprantu Jus“;

55.5. nenuvertinti, neignoruoti asmens problemų (pvz., „Dėl tokios smulkmenos, tiek daug triukšmo“);

55.6. nekaltinti kitų Administracijos padalinių ar darbuotojų, net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą;

55.7. padėkoti asmeniui už išsakytą pastabą, pretenziją (pvz., „Ačiū, kad informavote...“ ir pan.);

55.8. informuoti asmenį, kad jo problema bus sprendžiama ir jis bus informuotas apie priimtą sprendimą;

55.9. kai asmens nepasitenkinimas, pretenzijos yra nepagrįstos, pasakyti asmeniui, kad supranta jo situaciją, pateikti pagrįstų argumentų ir nurodyti priežastis, dėl kurių asmens pretenzijų negalima patenkinti;

55.10. jeigu asmuo tęsia nepagrįstų reikalavimų dėstymą, priminti, kad pretenzijų neįmanoma patenkinti, pasiūlyti pretenzijas išdėstyti raštu (įdėti į asmenų atsiliepimų dėžutę padalinyje, tiesiogiai pateikti asmenis aptarnaujančiam darbuotojui arba atsiųsti el. paštu) ir pagarbiai atsisveikinti. Asmeniui reikalaujant, duoti atsakingo asmens kontaktus (priėmimo laiką, kabineto, telefono numerį, el. pašto adresą) ir darbuotojui trumpai paaiškinti problemą;

55.11. jeigu asmuo yra nusiteikęs priešiška, agresyvia, nesiduoti išprovokuojamam ir į pastabas nereaguoti emociškai, neprieštarauti, parodyti asmeniui supratimą;

55.12. jeigu asmuo užgaulioja jį aptarnaujančią darbuotoją, žemina jo garbę ir orumą, vartoja necenzūrinius žodžius, siekia sumenkinti Administracijos vardą, tvirtai paprašyti nutraukti tokį elgesį (pvz., „Prašom manęs neužgaulioti. Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės“);

55.13. jeigu asmuo elgiasi agresyviai, perspėti dėl elgesio, kuris neleistinas, įspėti laikytis tvarkos ir spręsti problemą priimtinais būdais: „Prašau Jūsų nesikeikti (negrasinti ir pan.), nes tai neleistina“. Asmeniui nereaguojant į įspėjimą, apie tai informuoti tiesioginį vadovą ar jį

pavadojantį darbuotoją, esant būtinybei, paspaudus apsaugos pultelį (jei yra sudaryta tokia galimybė), iškviesti teisėsaugos pareigūnus ar kitus apsaugos funkcijas užtikrinančius asmenis. Sprendimą dėl tokio asmens aptarnavimo priima asmenų aptarnavimo padalinio vadovas ar jį pavadojantis darbuotojas.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO TELEFONU REIKALAVIMAI

56. Asmenų aptarnavimą telefonu bendrąja Administracijos telefono linija organizuoja Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyris. Pagal savo kompetenciją informaciją telefonu asmenims teikia visi Administracijos darbuotojai.

57. Administracijos darbuotojai, konsultuodami asmenis telefonu, privalo suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu.

58. Į telefono skambutį Administracijos darbuotojas turi atsiliiepti laiku (iki 3-čio signalo). Jei skambinama tuo metu, kai asmenis aptarnaujantis darbuotojas priima asmenį, darbuotojas turi aptarnaujamo asmens atsiprašyti ir tik jam sutinkant atsiliiepti telefonu. Išvykstant iš darbo vietos ilgesniam laikui, būtina peradresuoti skambučius kitam kompetentingam (pavadojančiam) Administracijos darbuotojui.

59. 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.

60. Atsiliėpdamas į telefono skambutį, darbuotojas turi:

60.1. pasakyti Administracijos padalinio pavadinimą, prisistatyti, pasisveikinti;

60.2. atidžiai išklausyti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai; kreiptis į skambinantįjį tik „Jūs“;

60.3. kvalifikuotai suteikti asmeniui reikalingą informaciją, susijusią su jam rūpimu klausimu. Jeigu klausimui išnagrinėti reikia daugiau laiko, asmeniui turi būti aiškiai nurodytas kito skambučio telefonu ar kita telekomunikacine priemone laikas. Jeigu iki to laiko negauta visa reikiama informacija, vis tiek būtina paskambinti asmeniui ir pranešti, kada vėl bus paskambinta bei pranešta apie galutinį atsakymą;

60.4. tais atvejais, kai darbuotojas nėra kompetentingas atsakyti į klausimus, turi pateikti asmeniui trumpą informaciją apie kompetentingą spręsti tokius klausimus Administracijos darbuotoją ir pateikti jo telefono numerį ar el. pašto adresą.

61. Jeigu skamba bendradarbio, kurio šiuo metu nėra darbo vietoje, darbo telefonas, darbuotojas pagal galimybes turėtų atsiliiepti jo telefonu.

62. Bendraujant telefonu, pokalbiui su asmeniu būtina skirti visą dėmesį.

63. Telefonu kalbantį asmenį darbuotojas turi išklausyti nepertraukdamas, papildomus klausimus užduodamas tuomet, kai asmuo baigia kalbėti ar padaro pauzę. Darbuotojas gali nutraukti asmens kalbą tik tais atvejais, kai asmuo kalba daugiau nei 3 minutes arba kalba neaiškiai, nerišliai arba asmens klausimas visiškai nesusijęs su Administracijos veikla.

64. Atsisveikindamas darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją. Jei asmuo padėkoja, jam atsakyti „Ačiū Jums“, palinkėti „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“ ir pan., nevartoti trumpinių („Viso“ ir pan.).

65. Pokalbį telefonu pirmasis turi pabaigti tas, kuris skambino. Darbuotojas neturi rodyti nekantrumo, jei asmuo nori gauti išsamesnės informacijos.

66. Darbuotojas gali nutraukti pokalbį telefonu, jei asmuo kalba nesuprantamai, nerišliai, yra galimai apsvaigęs, jei užgaulioja darbuotoją, žemina jo garbę ir orumą, vartoja necenzūrinius žodžius, siekia sumenkinti Administracijos vardą. Tokiu atveju prieš nutraukdamas pokalbį darbuotojas turi perspėti asmenį ir paaiškinti, dėl kokių priežasčių pokalbis bus nutraukiamas.

67. Dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, darbuotojas turėtų palaukti, kol asmuo paskambins iš naujo ar esant galimybei perskambinti asmeniui, jei buvo užfiksuotas skambinusiojo numeris.

68. Tais atvejais, kai asmuo skambino norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pastabą, darbuotojas turi padėkoti asmeniui už pareikštą pastabą („Ačiū, kad informavote“), papildomai informuoti asmenį, kad šis gali surašyti pretenziją ir įdėti ją į asmenų atsiliiepimų dėžutę asmenų aptarnavimo padalinyje, tiesiogiai pateikti asmenis aptarnaujančiam darbuotojui, atsiųsti elektroniniu paštu.

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

70. Jei darbuotojui kalbant telefonu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.

71. Bendraudamas su asmeniu telefonu, darbuotojas neturi dirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ REIKALAVIMAI

72. Asmenų aptarnavimą elektroninio pašto adresu info@klaipeda.lt organizuoja Dokumentų valdymo skyrius. Pagal savo kompetenciją informaciją elektroniniu paštu asmenims teikia visi Administracijos darbuotojai.

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

73.1. pasisveikinti;

73.2. sklandžiai pateikti informaciją, vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti lietuviškai, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis;

73.3. įvardyti veiksmus, kurių tikisi iš asmens (pvz., „Prašom patvirtinti, ar Jums tinka laikas?“);

73.4. pasiūlyti, esant klausimų, kreiptis papildomai (pvz., „Prašom kreiptis, jei Jums kyla daugiau klausimų.“);

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

74. Jei asmeniui atsakoma elektroniniu paštu, negali būti persiunčiamas Administracijos darbuotojų susirašinėjimas.

75. Atsakymai į asmens paklausimus turi būti aiškūs, suprantami, pagarbūs ir atspindintys norą padėti asmeniui.

76. Darbuotojas, elektroniniu paštu gavęs kitam Administracijos darbuotojui skirtą paklausimą, turi nedelsdamas jį persiųsti adresatui ir informuoti asmenį.

77. Kai asmuo elektroniniu paštu pateikia skundą, darbuotojas turi padėkoti asmeniui už pareikštą nuomonę (pvz., „Ačiū, kad informavote“) ir perduoti jį registruoti atsakingiems Administracijos darbuotojams nustatyta tvarka. Atsakingi Administracijos darbuotojai, užregistravę asmens skundą, privalo nustatyta tvarka informuoti asmenį.

78. Išvykdamas iš darbo vietos ilgesniam laikui nei 2 darbo dienos, Administracijos darbuotojas privalo nustatyti elektroninio pašto automatinį atsakymą, informuojantį asmenis apie nebuvimo darbe trukmę ir apie elektroninių laiškų persiuntimo kitam kompetentingam (pavaduojančiam) Administracijos darbuotojui elektroninio pašto adresą. Administracijos darbuotojo ligos atveju, minėtą funkciją atlieka Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Informacinių technologijų poskyris, susirgusio Administracijos darbuotojo vadovo prašymu.

IX SKYRIUS

ASMENŲ PRIĖMIMO PAS VADOVUS IR DARBUOTOJUS REIKALAVIMAI

79. Asmenų priėmimą pas savivaldybės merą, savivaldybės mero pavaduotojus, Administracijos direktorių, Administracijos direktoriaus pavaduotojus, struktūrinių padalinių vadovus organizuoja Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyris.

80. Asmenys prašymus priėmimui pas savivaldybės merą, savivaldybės mero pavaduotojus, Administracijos direktorių, Administracijos direktoriaus pavaduotojus Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyriui pateikia raštu, telefonu ir elektroniniu paštu, užpildydami patvirtintą prašymo dėl priėmimo formą ir laikydamiesi šių reikalavimų:

80.1. prašyme turi būti nurodoma, pas kurį savivaldybės vadovą asmuo pageidauja būti užregistruotas priėmimui, nurodomos aplinkybės, dėl ko asmuo pageidauja susitikti su savivaldybės

vadovu, koks Administracijos struktūrinis padalinys ar darbuotojas sprendė jo klausimą, kuo asmuo nepatenkintas ir kokio rezultato tikisi. Prie prašymo pridedamos asmens turimos klausimo sprendimui reikšmingų dokumentų kopijos. Administracijoje turimų dokumentų kopijos nepridedamos;

80.2. nepriimami prašymai, kurie yra parašyti netvarkingai ir neįskaitomai, ne valstybine kalba, yra pareiškėjo nepasirašyti, nenurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas (jeigu pareiškėjas fizinis asmuo, asmens kodo nurodyti nebūtina), buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

81. Sprendimą dėl rašytinių prašymų registruoti asmenį priėmimui pas savivaldybės vadovus, pateiktų nesilaikant Aprašo 78.2 papunkčio reikalavimų, priima Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyrio vedėjas.

82. Asmenys, negalintys atvykti į Administraciją pateikti prašymo užsiregistruoti priėmimui pas savivaldybės vadovus, registruojami telefonu, Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyrio darbuotojui interviu su asmeniu metu užpildžius nustatytos formos prašymą dėl priėmimo.

83. Asmenys priėmimui pas savivaldybės merą, savivaldybės mero pavaduotojus, Administracijos direktorių, Administracijos direktoriaus pavaduotojus registruojami:

83.1. kai yra akivaizdūs vilkinimo, biurokratijos ar korupcijos atvejai ir to klausimo neišsprendė Administracijos struktūriniai padaliniai;

83.2. kai pagal paskirstytas kuruojamas sritis asmens prašymą jau išnagrinėjo Administracijos darbuotojai ir asmens netenkina gautas atsakymas;

83.3. kai skundžiami Administracijos darbuotojų veiksmai.

84. Asmenys priėmimui pas savivaldybės merą, savivaldybės mero pavaduotojus, Administracijos direktorių, Administracijos direktoriaus pavaduotojus neregistruojami:

84.1. jei Administracija nėra įgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų;

84.2. jei asmens prašymo nustatyta tvarka išnagrinėjo kiti Administracijos darbuotojai pagal nustatytą kompetenciją ir neparengtas atsakymas į ankstesnį asmens prašymą tuo pačiu klausimu;

84.3. jei tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu ir prašyme nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, nepateikiama papildomų teisiškai pagrįstų argumentų, leidžiančių ginčyti ankstesnį atsakymą ar sprendimą.

85. Apie atsisakymą registruoti priėmimui pas savivaldybės merą, savivaldybės mero pavaduotojus, Administracijos direktorių, Administracijos direktoriaus pavaduotojus asmuo informuojamas prašymo padavimo metu. Asmens pageidavimu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyrio vedėjas atsisakymo registruoti priėmimui priežastis pareiškėjui praneša raštu ir nurodo tokio sprendimo apskundimo tvarką.

86. Savivaldybės mero, savivaldybės mero pavaduotojų, Administracijos direktoriaus, Administracijos direktoriaus pavaduotojų atostogų, komandiruotės ar ligos atveju priėmimui registruotus asmenis priima jį pavaduojantis darbuotojas.

87. Atsiradus nenumatytais aplinkybėmis, Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyrio atsakingi darbuotojai privalo iš anksto įspėti asmenį (telefonu arba laišku), kad pasikeitė priėmimo diena, laikas, vieta arba kitos sąlygos.

88. Asmenų priėmimas pas Administracijos departamentų vadovus, struktūrinių padalinių vadovus ir kitus darbuotojus vyksta pagal patvirtintą asmenų priėmimo grafiką, skelbiamą Klaipėdos miesto savivaldybės interneto svetainėje www.klaipeda.lt. Asmenys priėmimui iš anksto nėra registruojami, jei asmenų priėmimo grafike nėra nustatyta kitaip.

89. Asmens priėmimui skiriama ne daugiau kaip 20 minučių. Asmenys priimami iki asmenų priėmimo grafike nustatyto priėmimo laiko pabaigos.

90. Pakartotinai tuo pačiu klausimu asmuo priimamas, kai nurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar pateikiami papildomi teisiškai pagrįsti argumentai, leidžiantys ginčyti ankstesnį atsakymą.

X SKYRIUS

DARBUOTOJŲ ELGESYS RIZIKINGŲ SITUACIJŲ METU

91. Iškilus rizikingai situacijai, asmenis aptarnaujantis darbuotojas turi:
- 91.1. apie rizikingą situaciją skubiai informuoti savo tiesioginį vadovą;
 - 91.2. nepalikti asmens vieno aptarnavimo vietoje.
92. Asmenų aptarnavimo padalinio vadovas arba jo įgaliotas darbuotojas apie situaciją turi informuoti padalinio darbuotojus ir aptarnaujamus asmenis, tiesioginį vadovą ir Administracijos direktorių.
93. Iškilus rizikingai situacijai, aptarnaujami asmenys Administracijos patalpas turi palikti pirmi. Darbuotojai turi įsitikinti, kad darbo vietos saugios ir asmenys iš patalpų išėjo, tada patalpas palikti patys.

XI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

94. Siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją apie Administracijos teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl Administracijos veiklos tobulinimo, asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai priimama šiais būdais:
- 94.1. raštu, pildant atsiliepimų formas, esančias asmenų aptarnavimo padaliniuose;
 - 94.2. parašant elektroninį ar paprastą laišką;
 - 94.3. pildant atsiliepimo formą Klaipėdos miesto savivaldybės interneto svetainės www.klaipeda.lt rubrikoje „Jūsų nuomonė dėl aptarnavimo“;
 - 94.4. atsakant į anoniminės apklausos dėl asmenų aptarnavimo anketos klausimus, kai tokia apklausa yra atliekama.
95. Administracijos pastato (Liepų g. 11) pirmo aukšto fojė ir kituose asmenų aptarnavimo padaliniuose yra įrengtos asmenų atsiliepimų dėžutės, kad asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo atsiliepimus, pageidavimus ir siūlymus. Asmenų atsiliepimų dėžučių turinys yra peržiūrimas reguliariai 1 kartą per mėnesį paskutinį mėnesio penktadienį. Už Administracijos pastate esančios asmenų atsiliepimų dėžutės turinio administravimą yra atsakingas Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyrio vedėjas, kituose asmenų aptarnavimo padaliniuose – padalinio vadovas.
96. Klaipėdos miesto savivaldybės interneto svetainės www.klaipeda.lt rubrikos „Jūsų nuomonė dėl aptarnavimo“ turinys yra peržiūrimas reguliariai 1 kartą per mėnesį paskutinį mėnesio penktadienį. Už Klaipėdos miesto savivaldybės interneto svetainės www.klaipeda.lt rubrikos „Jūsų nuomonė dėl aptarnavimo“ turinio administravimą yra atsakingas Informavimo ir e. paslaugų skyriaus Vieno langelio ir e. paslaugų poskyrio vedėjas.
97. Atsiliepimų formos, gautos raštu ir internetu, yra registruojamos ir tvarkomos bei atsakymai į jas rengiami vadovaujantis šio Aprašo ir kitų Administracijoje patvirtintų norminių teisės aktų reikalavimais.
98. Darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti asmens atsiliepimą, turi:
- 98.1. jei atsiliepimas nebus toliau nagrinėjamas, per 3 darbo dienas informuoti apie tai atsiliepimą pateikusį asmenį, nurodant atsiliepimo nenagrinėjimo priežastį, padėkoti asmeniui už suteiktą informaciją, užtikrinti, kad į vertingas pastabas bus atsižvelgta ir pan.;
 - 98.2. išnagrinėti atsiliepime nurodytą situaciją, nustatyti įvykių seką ir darbuotojus, kurie tiesiogiai dalyvavo situacijoje arba yra atsakingi už tą sritį, susisiekti su šiais darbuotojais ir išsiaiškinti, kaip situaciją vertina jie, kokius sprendimus ir veiksmus jie priėmė;
 - 98.3. išanalizuoti pateiktus duomenis ir kitą turimą informaciją;
 - 98.4. susisiekti su asmeniu dėl informacijos patikslinimo, jei tai reikia sprendimui priimti;
 - 98.5. dokumentų valdymo sistemoje patikrinti, ar anksčiau iš šio asmens yra gauta atsiliepimų, jei taip – dėl kokių priežasčių, kokie sprendimai priimti;

98.6. jei atsiliepimui nagrinėti reikalingi tam tikri dokumentai, susitarti su asmeniu dėl asmeniui patogaus dokumentų pristatymo būdo (rekomenduojama prašyti originalų, o, padarius jų kopijas, grąžinti dokumentų originalus asmeniui);

98.7. pagal asmens pateiktą informaciją ir turimą informaciją apie asmenį bei galiojančius teisės aktus Administracijos vadovų vardu paruošti atsakymą asmeniui.

99. Administracija kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus. Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui Administracijoje gerinti. Sprendimą dėl kokybės vertinimo būdo, vertinimo laikotarpio pasirinkimo priima Administracijos direktorius Informavimo ir e. paslaugų skyriaus teikimu.

100. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Administracijai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų:

100.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie asmenų aptarnavimo padalinių darbo laiką;

100.2. ar asmenims patogus asmenų aptarnavimo padalinių nustatytas asmenų priėmimo laikas;

100.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

100.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaudyti juos aptarnavusių Administracijos darbuotojų;

100.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

100.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

100.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Administracija ėmėsi sprendama jų klausimus.

101. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas Administracijoje gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

101.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

101.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

101.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Administraciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį Administracijos darbuotoją;

101.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį Administracijos darbuotoją.

102. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Klaipėdos miesto savivaldybės interneto svetainėje www.klaipeda.lt.

Priedo pakeitimai:

Nr. [AD1-112](#), 2019-01-17, paskelbta TAR 2019-01-17, i. k. 2019-00732

Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos
direktoriatas 2016 m. vasario 10 d.
įsakymo Nr. AD1-411
1 priedas

**PRAŠYMO, SKUNDO AR KITO KREIPIMOSI PRIĖMIMO FAKTĄ PATVIRTINANČIO
DOKUMENTO FORMA**

KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____.
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo

(pareiḡų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos
direktoriatas 2016 m. vasario 10 d.
įsakymo Nr. AD1-411
2 priedas

Priėmimo data	
Priėmimo vieta	
Priėmimo dalyvauja	
Priėmimo išvados (uėduotys)	

(pareiėkėjo vardas, pavardė)

(gyvenamosios vietos adresas)

(telefonas, el. paėto adresas)

PRAėYMAS Dėl ASMENŲ PRIėMIMO

Nr. _____
Klaipėda

Prašau registruoti mane priėmimui pas _____

(vardas, pavardė, pareigos)

dėl _____

(nurodomos aplinkybės, dėl ko pareiėkėjas pageidauja susitikti, koks Administracijos struktūrinio padalinio darbuotojas sprendė klausimą, kuo pareiėkėjas nepatenkintas, kokio rezultato tikisi ir t. t.)

Pridedami dokumentai:

Prašymą užpildė: _____
(vardas, pavardė, paraėas, data)

Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos
direktorius 2016 m. vasario 10 d.
įsakymo Nr. AD1-411
3 priedas

ASMEŅU ATSILIEPIMAI IR PASIŪLYMAI DĒL APTARNAVIMO IR PASLAUGU KOKYBĒS

Klaipėdos miesto savivaldybės administracijai yra labai svarbu nuolat tobulėti ir siekti, kad asmenys būtų aptarnaujami kokybiškai ir teikiamos administracinės paslaugos patenkinų asmenų lūkesčius. Atsižvelgdami į tai, siūlome Jums pateikti savo atsiliepimus ir pasiūlymus dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės.

Iš anksto dėkojame.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Jei pageidaujate, kad Jums būtų atsakyta, prašome palikti savo kontaktinius duomenis:

(vardas, pavardė / ėmonė)
(adresas, telefonas)
(elektroninis paštas)

Pakeitimai:

1.

Klaipėdos miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [AD1-112](#), 2019-01-17, paskelbta TAR 2019-01-17, i. k. 2019-00732

Dėl Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. vasario 10 d. įsakymo Nr. AD1-411 „Dėl Asmenų aptarnavimo Klaipėdos miesto savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo