

Įsakymas netenka galios 2022-03-02:

Lazdijų rajono savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [10V-178](#), 2022-02-28, paskelbta TAR 2022-03-01, i. k. 2022-04018

Dėl Asmenų aptarnavimo, jų prašymų bei skundų nagrinėjimo Lazdijų rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo patvirtinimo

Suvestinė redakcija nuo 2014-04-04 iki 2022-03-01

Įsakymas paskelbtas: TAR 2014-03-21, i. k. 2014-03380



**LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ
APTARNAVIMO LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2014 m. kovo 20 d. Nr. 10V-230

Lazdijai

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, 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“:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų bei skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lazdijų rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą (priedama).

2. N u s t a t a u, kad asmenų, besikreipiančių į Lazdijų rajono savivaldybės merą, mero pavaduotoją, savivaldybės administracijos direktorių ir direktoriaus pavaduotoją, priėmimą organizuoja ir asmenis bendruoju savivaldybės administracijos telefonu bei nemokama informavimo linija aptarnauja Lazdijų rajono savivaldybės administracijos Dokumentų ir informacijos skyrius.

3. Į p a r e i g o j u Lazdijų rajono savivaldybės administracijos Dokumentų ir informacijos skyriaus vedėją Danguolę Barauskienę savivaldybės interneto svetainėje paskelbti ir, esant reikalui, atnaujinti informaciją apie Lazdijų rajono savivaldybės ir savivaldybės administracijos vadovų priėmimo laiką ir vietą bei prašymų ir skundų priėmimo vietą, laiką ir tvarką, paskelbiant šį aprašą.

4. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Lazdijų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2011 m. spalio 25 d. įsakymą Nr. 10V-895 „Dėl Asmenų prašymų bei skundų nagrinėjimo ir interesantų aptarnavimo Lazdijų rajono savivaldybėje tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Administracijos direktoriaus pavaduotojas,
pavaduojantis administracijos direktorių

Arūnas Bacevičius

PATVIRTINTA
Lazdijų rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2014 m. kovo 20 d.
įsakymu Nr. 10V-230

**ASMENŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ
APTARNAVIMO LAZDIJŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE
TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų bei skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – tvarkos aprašas) nustato fizinių bei juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo Lazdijų rajono savivaldybės administracijoje (toliau – savivaldybės administracija) tvarką:

1.1. Teisinių asmenų aptarnavimo raštu, elektroninėje erdvėje – elektroniniu paštu, prisijungus saugiu elektroniniu parašu arba per specialias teisės aktais reglamentuotas elektronines programas, telefonu ir jiems apsilankius savivaldybės administracijoje pagrindą, kad būtų pagrįstas savivaldybės veiklos skaidrumas bei atskaitingumas ir užtikrinami susijusių asmenų teisėti interesai;

1.2. Už informacijos teikimą bei asmenų konsultavimą telefonu ar žodžiu, jiems apsilankius savivaldybės administracijoje ar struktūriniuose teritoriniuose jos padaliniuose-seniūnijose, atsako savivaldybės administracijos darbuotojai jiems priskirtos veiklos klausimais;

1.3. Savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų aprašai, savivaldybės administracijos darbuotojų pareigos, vardai ir pavardės, elektroninio pašto adresai, tarnybinių telefonų numeriai, vidaus telefonų numeriai, kita reikalinga informacija skelbiama savivaldybės interneto svetainėje www.lazdijai.lt. Savivaldybės administracijos informacinėje rodyklėje, įrengtoje savivaldybės administracijos pastato pirmojo aukšto vestibulyje, nurodomi savivaldybės administracijos skyriai ir jų kabinetai;

1.4. Savivaldybės administracijos direktorius užtikrina, kad vietinėje spaudoje, interneto svetainėje būtų paskelbtos savivaldybės administracijos darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą bendruoju savivaldybės administracijos telefonu ir nemokama informavimo linija, pareigos, vardai ir pavardės, darbo laikas, telefonų numeriai;

1.5. Savivaldybės administracijos darbuotojai, aptarnaudami asmenis ar nagrinėdami jų prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo 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;

1.6. Savivaldybės administracija darbą organizuoja taip, kad asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus ar skundus asmeniškai, tai galėtų padaryti visą savivaldybės administracijos darbo dienos laiką. Administracijos direktorius nustato ne mažiau kaip 2 papildomas asmenų prašymų ar skundų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus savivaldybės administracijos darbo dienos laikui, apie jas informuojant

savivaldybės interneto svetainėje, spaudoje bei savivaldybės administracijos pastato pirmojo aukšto vestibulyje, iškaboje ant vieno langelio kabineto durų;

1.7. Nagrinėjant asmenų prašymus ar skundus, tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

2. Asmenų prašymai gali būti pateikiami paštu, elektroniniu būdu (pasirašius saugiu elektroniniu parašu), per specialias teisės aktais reglamentuotas elektronines programas, žodžiu, telefonu, per asmens atstovą ar tiesiogiai asmeniui atvykus į savivaldybės administracijos vieno langelio kabinetą ar seniūniją.

3. Asmenų skundai gali būti pateikiami raštu, tiesiogiai asmeniui atvykus ar per asmens atstovą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį ir elektroniniu būdu (pasirašius saugiu elektroniniu parašu).

4. Asmenų prašymai (skundai), pateikti elektroniniu būdu ar per specialias teisės aktais reglamentuotas elektronines programas, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu ir sudaryti taip, kad būtų galima nustatyti prašymą (skundą) sudariusį asmenį, suprasti jo turinį. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas savivaldybės administracijos darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar savivaldybės administracijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

5. Skundo priėmimo faktas patvirtinamas tam tikru dokumentu, kuriame nurodoma skundo priėmimo data, skundą priėmusio savivaldybės administracijos darbuotojo vardas, pavardė, telefono numeris, skundo registracijos numeris. Skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas asmeniui įteikiamas arba siunčiamas paštu ar elektroniniu paštu. Skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą nustato Vyriausybė. Šis tvarkos aprašas skelbiamas savivaldybės interneto svetainėje.

6. Asmens pageidavimu jo priėmimas savivaldybės administracijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Nurodomas asmens priėmimo savivaldybės administracijoje laikas ir vieta, savivaldybės ar savivaldybės administracijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

7. Asmenys, negalintys atvykti į savivaldybės administraciją, prašymus bei skundus gali įteikti per seniūnijas. Negalią turinčio asmens pageidavimu šiuos dokumentus gyvenamojoje vietoje gali surašyti (priimti) seniūnijos darbuotojas ir per dokumentų valdymo sistemą juos persiųsti savivaldybės administracijos direktoriui rezoliucijai užrašyti.

8. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į savivaldybės administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia savivaldybės administracija arba asmuo, kuris kreipiasi, savo iniciatyva. Gauto prašymo ar skundo į lietuvių kalbą vertimą organizuoja Dokumentų ir informacijos skyrius. Siekiant operatyviau pateikti nagrinėjimui ne valstybine kalba gautą prašymą ar skundą, Dokumentų ir informacijos skyrius gali pateikti gauto prašymo ar skundo santrauką lietuvių kalba. Nevalstybine kalba gauti prašymai ar skundai nagrinėjami bendra tvarka. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

9. Kai asmens prašymą ar skundą savivaldybės administracijai perduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šio tvarkos aprašo 12 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme ar skunde 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.

10. Kai prašymą ar skundą savivaldybės administracijai perduoda 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.

11. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtintą asmens tapatybę.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

12. Savivaldybės administracijoje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi.

13. Prašymai ar skundai, gauti paštu ar elektroniniu paštu, taip pat pateikti elektroniniu būdu ar per specialias teisės aktais reglamentuotas elektronines programas, kuriuose nenurodytas (nepilnai nurodytas) pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) arba kurie sudaryti taip, kad negalima suprasti prašymo ar skundo turinio, pareiškėjo nepasirašyti, paliekami nenagrinėti arba sprendimą dėl šių dokumentų priima savivaldybės administracijos direktorius.

14. Nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą darbuotojas pats nusišalina nuo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas savivaldybės vadovų (savivaldybės mero, savivaldybės administracijos direktoriaus), jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 21 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Darbuotojas, gavęs pavedimą (užduotį) nagrinėti prašymą ar skundą, pats turi pranešti savivaldybės administracijos vadovybei apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

15. Jeigu savivaldybės administracija neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama interesantui. Jei gautą prašymą ar skundą pavesta nagrinėti savivaldybės įmonei, įstaigai ar organizacijai, ne vėliau kaip per 5 darbo

dienas nuo dokumento gavimo datos, jis persiunčiamas nagrinėti vykdytojams. Apie tai pranešama pareiškėjui.

16. Draudžiama persiųsti nagrinėti skundus savivaldybės įmonėms, įstaigoms, organizacijoms ar savivaldybės administracijos darbuotojams, kurių veiksmui skundžiami.

17. Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ar padaliniais ir priklausančio kelių institucijų (padalinių) kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti savo pasiūlymus ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos.

IV. PRAŠYMŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

18. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį, pateikti per specialias teisės aktais reglamentuotas elektronines programas, turi būti įvesti bei užregistruoti savivaldybės administracijos dokumentų valdymo sistemoje ir Asmenų prašymų, pasiūlymų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118. Gauto dokumento spaude nurodoma prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Gauto dokumento registracijos kortelėje, esančioje Dokumentų valdymo sistemoje, nurodoma prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, savivaldybės administracijos darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus – kita informacija.

19. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158. Atsakymas į šį prašymą, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas savivaldybės administracijos direktoriaus arba jo įgalioto atsakingo asmens saugiu elektroniniu parašu, jei pareiškėjas nenurodo kitaip.

20. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens, kurio ypatingi duomenys nurodomi, rašytinį sutikimą. Savivaldybės administracija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, kurio ypatingi duomenys nurodomi, prašydama per 5 darbo dienas pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Šiame tvarkos apraše nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo.

21. Savivaldybės administracijos dokumentų valdymo sistemoje užregistruoti prašymai nukreipiami nagrinėti atsakingiems asmenims pagal savivaldybės administracijos direktoriaus ar paslaugos vadovo rezoliuciją.

22. Prašymai pateikti informaciją nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

23. Prašymai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo datos, jei nenustatytas kitas nagrinėjimo terminas.

24. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo datos, jei teisės aktai nenustato kitaip.

25. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo, administracijos direktorius per 15

darbo dienų nuo prašymo gavimo pratęsia šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šio aprašo 24 punkte nustatyto termino pabaigos, savivaldybės administracija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu būdu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

26. Prašymai, pateikti nesilaikant šio tvarkos aprašo 12 punkte nustatytų reikalavimų, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Savivaldybės administracija pasilieka prašymo kopiją.

27. Prašymai, kuriais tas pats asmuo kreipiasi tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai yra pakartotinis prašymas, savivaldybės administracija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

V. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

28. Savivaldybės administracija privalo priimti skundus ir juos nagrinėti pagal kompetenciją.

29. Skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį, turi būti įvesti ir užregistruoti savivaldybės administracijos dokumentų valdymo sistemoje, Asmenų skundų registre, pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118.

30. Elektroniniu būdu gauti asmenų skundai registruojami pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158. Elektroniniu būdu gauto asmens skundo užregistravimą patvirtinantis dokumentas parengiamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka ir išsiunčiamas asmeniui elektroniniu paštu, o asmens pageidavimu – siunčiamas paštu skunde nurodytu adresu arba įteikiamas asmeniškai. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas saugiu elektroniniu parašu.

31. Skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens, kurio ypatingi duomenys nurodyti, rašytinį sutikimą. Savivaldybės administracija per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo kreipiasi į asmenį, kurio ypatingi duomenys nurodomi, prašydama per 5 darbo dienas pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, skundas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Šio tvarkos aprašo nustatytas 5 darbo dienų skundo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti skundą gavimo.

32. Savivaldybės administracijos dokumentų valdymo sistemoje užregistruoti skundai nukreipiami nagrinėti savivaldybės administracijos skyrių vedėjams arba atsakingiems asmenims pagal savivaldybės administracijos direktoriaus rezoliuciją.

33. Skundai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatytą administracinę procedūrą.

34. Skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo datos, jei nenustatytas kitas nagrinėjimo terminas.

35. Asmenų skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo, jei teisės aktai nenustato kitaip.

36. Jeigu skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo gavimo, savivaldybės administracijos direktorius per 15 darbo dienų nuo skundo gavimo pratęsia šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šio tvarkos aprašo 35 punkte nustatyto termino pabaigos, asmeniui išsiunčiamas pranešimas raštu (arba elektroniniu būdu, jeigu skundas pateiktas elektroniniu būdu), nurodant skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

37. Savivaldybės administracijos darbuotojų, dalyvaujančių administracinėje procedūroje, atostogų, komandiruočių metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais savivaldybės administracijos direktorius gali pavesti nagrinėti skundą kitiems savivaldybės administracijos darbuotojams.

38. Jeigu savivaldybės administracija neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, skundas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas perduodamas kitam viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai pranešama asmeniui. Jeigu paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, administracinė procedūra sustabdoma, kol teismas išnagrinės skundą, ir apie tai pranešama asmeniui.

39. Skundas nenagrinėjamas, jeigu tuo pačiu klausimu teismas jau yra priėmęs sprendimą arba savivaldybės administracija yra priėmusi administracinės procedūros sprendimą ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą administracinės procedūros sprendimą, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos.

40. Skundai, pateikti nesilaikant šio tvarkos aprašo 12 punkte nustatytų reikalavimų, savivaldybės administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjami. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai skunde nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų. Jei anoniminiame skunde keliama problema yra aktuali ir reikalauja faktų patikrinimo, sprendimą dėl anoniminio skundo patikrinimo priima savivaldybės administracijos direktorius.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

41. Savivaldybės administracijoje asmenys aptarnaujami taikant vieno langelio principą, t.y. prašymai (skundai) priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš savivaldybės administracijos skyrių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna savivaldybės administracija, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

42. Savivaldybės administracijos darbuotojai, aptarnaujantys asmenis, atlieka šias funkcijas:

42.1. Priima žodžiu, raštu, telefonu, taip pat elektroniniu būdu ar per specialias teisės aktais reglamentuotas elektronines programas pateiktus asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją gali gauti iš savivaldybės administracijos skyrių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir

dokumentus, kurių savivaldybės administracija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo. Iš asmens negalima reikalauti papildomos informacijos, kuri yra savivaldybės administracijos ar kitų institucijų informacinėse sistemose, registruose ar gaunamos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatyta tarnybinės pagalbos tvarka. Už pateiktų dokumentų teisingumą atsako juos pateikęs asmuo;

42.2. Suveda gautų prašymų duomenis savivaldybės administracijos dokumentų valdymo sistemoje, suteikia dokumentams registracijos numerius ir persiunčia juos savivaldybės administracijos direktoriui rezoliucijai užrašyti;

42.3. Asmens pageidavimu informuoja jį, kada ir kaip (telefonu, paštu, elektroniniu paštu ar kita ryšių priemone) jam bus pranešta apie rūpimo klausimo išsprendimą. Į elektroniniu būdu gautus prašymus atsakoma elektroniniu būdu, pasirašant saugiu elektroniniu parašu, jei pareiškėjas nepageidauja atsakymo gauti kitaip.

42.4. Jeigu asmeniui rūpimas klausimas priklauso ne savivaldybės administracijos kompetencijai, paaiškina, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą, telefoną ir prašymą persiunčia nagrinėti kompetentingai institucijai. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą, prašymas ar skundas grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį;

42.5. Išduoda asmeniui užpildyti reikiamus dokumentus, prireikus padeda juos užpildyti;

42.6. Teikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

42.7. Asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

42.8. Teikia asmens prašomą informaciją, pažymas ir kitus oficialius dokumentus teisės aktų nustatyta tvarka;

42.9. Rengia ir teikia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus.

43. Dokumentų ir informacijos skyrius kartą per metus atlieka asmenų skundų nagrinėjimo analizę ir apie tai informuoja savivaldybės administracijos direktorių bei pateikia informaciją savivaldybės interneto svetainėje.

VII. ATSAKOMO Į PRAŠYMĄ AR SKUNDĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKOMO APSKUNDIMAS

44. Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

45. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus teisės aktais nustatytus atvejus.

46. Atsakymo į prašymą ar skundą originalas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kopija lieka savivaldybės administracijos dokumentų valdymo sistemoje.

47. Atsakymai į prašymą ar skundą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

47.1. 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;

47.2. Į prašymą pateikti 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;

47.3. Į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą dokumentą, kuriame išreikšta savivaldybės administracijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą, nuorašą, kitą nustatytos formos dokumentą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

47.4. Į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie savivaldybės administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie savivaldybės administracijos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu;

47.5. Pranešime apie nepatenkintą prašymą turi būti nurodyti prašymo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, nurodant, kad šis sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

48. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

49. Savivaldybės administracija, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą ar skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

50. Asmuo, nesutinkantis su atsakymu į jo prašymą ar skundą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka. Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka - Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka - Administraciniam teismui.

51. Dėl savivaldybės administracijos darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

VIII. APTARNAVIMAS TELEFONU

52. Savivaldybės administracijos darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Savivaldybės administracijos darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

52.1. Paaiškinti, ar savivaldybės administracija kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

52.2. Paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas arba skundas būtų išnagrinėtas;

52.3. Nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi savivaldybės administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

52.4. Pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja savivaldybės administracija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

53. Aptarnaudamas asmenį telefonu, savivaldybės administracijos darbuotojas privalo:

53.1. Pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

53.2. Prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas savivaldybės administracijos padalinio pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;

53.3. Atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą ar skundą;

53.4. Aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

53.5. Pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

53.6. Ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

54. Savivaldybės administracijos darbuotojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, teikia ir kitą pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja savivaldybės administracija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą.

54¹. Savivaldybės administracijoje įsteigtą nemokamą anoniminę asmenų aptarnavimo telefonu liniją aptarnauja viename langelyje dirbantys Dokumentų ir informacijos skyriaus darbuotojai. Šia linija gauti telefoniniai pranešimai registruojami DVS E gautų pranešimų informavimo telefonu registracijos žurnale, daromas garsinis jų įrašas bei trumpas pranešimo aprašymas dokumento registracijos kortelėje, kuri DVS persiunčiama savivaldybės merui rezoliucijai užrašyti. Nemokama anonimine asmenų aptarnavimo telefonu linija gauti pranešimai nagrinėjami tvarkos aprašo IV-V skyriuose numatyta tvarka.

Papildyta punktu:

Nr. [10V-281](#), 2014-04-02, paskelbta TAR 2014-04-03, i. k. 2014-04076

IX. ASMENŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

55. Savivaldybės administracijos direktorius užtikrina asmenims galimybę pareikšti nuomonę apie prašymų ar skundų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

55.1. Ar jie pakankamai informuoti apie savivaldybės administracijos darbo laiką;

55.2. Ar jiems patogus nustatytas asmenų priėmimo laikas;

55.3. Ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

55.4. Ar jie mandagiai aptarnaujami;

55.5. Ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

55.6. Ar juos patenkino atsakymų į prašymus ar skundus pateikimo terminai;

55.7. Ar jie informuoti apie veiksmus, kurių savivaldybės administracija ėmėsi sprendama jų klausimus;

55.8. Kitus savivaldybės administracijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

56. Kartą per metus savivaldybės administracija rengia asmenų, aptarnaujamų savivaldybės administracijoje, apklausą. Apklausos klausimai pateikiami anketose popieriuje savivaldybės administracijos vieno langelio kabinete bei seniūnijose, taip pat savivaldybės interneto svetainėje. Savivaldybės administracijos vyr. specialistas kokybės vadybai ir planavimui, apibendrinęs informaciją, teikia ją savivaldybės administracijos direktoriui.

X. VISUOMENĖS INFORMAVIMAS

57. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymu, oficialią informaciją apie savivaldybės, savivaldybės administracijos veiklą žiniasklaidai, savivaldybės svetainei internete ir visuomenei teikia vyr. specialistas viešiesiems ryšiams. Atsisakyti suteikti informaciją galima tik šio įstatymo nustatyta tvarka.

58. Asmenys turi teisę gauti iš savivaldybės bei savivaldybės administracijos informaciją apie jos veiklą, oficialius jos veiklos dokumentus, taip pat informaciją, kurią savivaldybės administracija turi apie juos pačius.

59. Asmenys turi teisę prieiti prie savivaldybės bei savivaldybės administracijos veiklos dokumentų, išskyrus tuos dokumentus, prie kurių priėjimą riboja įstatymai. Prie šių dokumentų asmenys turi teisę prieiti tų įstatymų nustatyta tvarka.

60. Asmuo, norintis susipažinti su savivaldybės bei savivaldybės administracijos veiklos dokumentais, prie kurių priėjimas neribojamas, turi kreiptis į savivaldybės administracijos darbuotojus pagal kompetenciją. Asmuo neprivalo nurodyti susipažinimo su dokumentais priežasčių.

61. Dokumentai ir jų paieškos priemonės asmeniui susipažinti, taip pat dokumentų kopijos pateikiami nemokamai.

62. Informacija, kurią rengiant nereikia kaupti papildomų duomenų, viešosios informacijos rengėjams ir (ar) platintojams pateikiama ne vėliau kaip per vieną darbo dieną, o informacija, kurią rengiant reikia kaupti papildomus duomenis, – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

63. Vyr. specialistas viešiesiems ryšiams informaciją viešosios informacijos rengėjams ar platintojams apie savivaldybės bei savivaldybės administracijos veiklą gali teikti, su oficialiais savivaldybės bei savivaldybės administracijos veiklos dokumentais supažindinti žodžiu arba raštu.

XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

64. Kompetentingoms institucijoms pakeitus norminius teisės aktus, kurių pagrindu buvo parengtas šis tvarkos aprašas, jis keičiamas ir skelbiama aktuali tvarkos aprašo redakcija.

Pakeitimai:

1.

Lazdijų rajono savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [10V-281](#), 2014-04-02, paskelbta TAR 2014-04-03, i. k. 2014-04076

Dėl Lazdijų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 m. kovo 20 d. įsakymo Nr. 10V-230 „Dėl Asmenų prašymų bei skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lazdijų rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo