



**KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KELMĖS
RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2019 m. rugsėjo 9 d. Nr. A-1110
Kelmė

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 3 dalies, 11 straipsnio 1 dalies, 17 straipsnio 5 dalies nuostatomis, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 933 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u pridedamas Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (su priedu).

2. L a i k a u netekusiais galios:

2.1. Kelmės rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2007 m. rugsėjo 17 d. įsakymą Nr. A-779 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“;

2.2. Kelmės rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2008 m. spalio 14 d. įsakymą Nr. A-1273 „Dėl rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2007 m. rugsėjo 17 d. įsakymu Nr. A-779 patvirtinto Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo dalinio pakeitimo“.

3. P a v e d u Kelmės rajono savivaldybės administracijos Bendrajam priėmimo skyriui:

3.1. Pateikti per Administracijos DVS „Kontora“ šį įsakymą į struktūrinius padalinius neįeinantiems valstybės tarnautojams, Administracijos padalinių (ir seniūnijų) vadovams (padalinių vadovai su įsakymu supažindina padalinių darbuotojus);

3.2. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklės paskelbti viešai savivaldybės interneto svetainėje www.kelme.lt.

Šis įsakymas per vieną mėnesį gali būti skundžiamas Regionų apygardos administraciniam teismui, skundą (prašymą) paduodant bet kuriuose šio teismo rūmuose, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktorius

Stasys Jokubauskas

PATVIRTINTA
Kelmės rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2019 m. rugsėjo 9 d. įsakymu Nr. 1110
(Kelmės rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2022 m. kovo 3 d. įsakymo Nr. A-208
redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Kelmės rajono savivaldybėje (toliau – Savivaldybė).

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis institucijose Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Nuostatos, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose, tačiau yra reikalingos sklandžiam asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui institucijoje, taip pat nuostatos, kurių reikia tinkamam Taisyklių įgyvendinimui, gali būti reglamentuotos Savivaldybės administracijos (toliau – Administracija) direktoriaus priimtu vidaus administravimo aktu. Šios nuostatos jokia forma negali bloginti besikreipiančių į instituciją asmenų padėties.

4. Administracija, siekdama pagerinti asmenų aptarnavimą, naudos tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į Savivaldybę besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už institucijos teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas.

5. Taisyklėse vartojama formuluočių „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir Administracijos pasirinktas, ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

6. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

7. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

8. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO KONTAKTO PRINCIPĄ

9. Administracijoje asmenis vieno kontakto principu aptarnauja visų padalinių valstybės tarnautojai (darbuotojai), atsakingi už asmenų aptarnavimą.

10. Aptarnaudami asmenis, valstybės tarnautojai (darbuotojai) atlieka šias funkcijas:

10.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus 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 privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

10.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos Savivaldybės merui ir (ar) Administracijos direktoriui ar jų įgaliotiems darbuotojams;

10.3. perduoda juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams (darbuotojams); asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša, kuris Administracijos valstybės tarnautojas (darbuotojas) nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

10.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

10.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

10.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstavą pagal Administracijos kompetenciją.

11. Kartą per metus atliekamas arba Administracijos direktoriaus pavedimu organizuojamas asmenų aptarnavimo institucijoje kokybės vertinimas anoniminių asmenų apklausų būdu, šio vertinimo rezultatai ir pasiūlymai dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikiami Administracijos direktoriui. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Administracijai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

11.1. kaip, teikdamas paslaugas, su asmeniu bendrauja Administracijos personalas;

11.2. kaip asmuo vertina suteiktų paslaugų įvykdymo terminus;

11.3. ar asmeniui pakanka informacijos, kurią gauna iš struktūrinio padalinio, į kurį kreipiasi;

11.4. kur dažniausiai asmuo ieško jam reikalingos informacijos;

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

11.6. asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

11.6.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

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

11.6.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Administraciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją (darbuotoją);

11.6.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Administracijos atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją (darbuotoją).

12. Administracijos direktorius užtikrina, kad Savivaldybės interneto svetainės skyriuje „Savivalda“ > „Struktūra ir kontaktai“ > „Administracija“ ir „Struktūra ir kontaktai“ > „Seniūnijos“ būtų paskelbta visų padalinių (skyrių ir seniūnijų) valstybės tarnautojų (darbuotojų), atsakingų už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, kontaktai, buvimo vieta, kita, institucijos nuomone, svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

13. Pagrindinė informacija apie Savivaldybės vadovus, Administracijos padalinius skelbiama rajono Savivaldybės administracinio pastato 1-ajame aukšte įrengtame informaciniame stende, seniūnijų informacija – seniūnijų patalpose įrengtose skelbimų lentose.

14. Asmenų aptarnavimo Administracijoje ir seniūnijose laikas: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Pietų pertraukos laikas – nuo 12.00 val. iki 12.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

15. Savivaldybės administraciniame pastate nustatomos 2 papildomos prašymų ir skundų priėmimo valandos per savaitę papildomu darbo laiku: pirmadienį – nuo 7.30 val. iki 8.00 val. ir nuo 17.00 val. iki 17.30 val., trečiadienį – nuo 7.30 val. iki 8.00 val., ketvirtadienį – nuo 17.00 val. iki 17.30 val. (seniūnijos pačios nustato 2 papildomas prašymų ir skundų priėmimo valandas per savaitę). Asmenys, kurie nori pateikti prašymus ar skundus minėtu laiku, kreipiasi į Administracijos Bendrąjį priėmimo skyrių (seniūnijose – į seniūnijų darbuotojus), dokumentai užregistruojami Administracijos DVS „Kontora“. Administracijos darbuotojas, kuriam siunčiamas papildomu laiku gautas dokumentas, raštu arba telefonu (priklausomai nuo pareiškėjo pageidavimo) informuoja pareiškėją apie pradėtą nagrinėjimo procedūrą.

16. Asmenims, pageidaujantiems teikti institucijai prašymus ir skundus ne lietuvių kalba, suteikiama ta kalba galinčių aptarnauti institucijos darbuotojų kontaktinė informacija.

17. Savivaldybės interneto svetainėje pateikiama informacija, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą pas Savivaldybės merą ar Administracijos direktorių iš anksto.

18. Teikiamam prašymą ar skundą asmeniui pateikiama Taisyklių 3 punkte nurodytų nuostatų informacija.

19. Administracija organizuoja savo darbą taip, kad:

19.1. asmenys galėtų pateikti (žodžiu ir raštu) prašymus ar skundus visą Administracijos darbo dienos laiką ir papildomu nustatytu laiku;

19.2. asmens pageidavimu jo aptarnavimą Administracijoje ir prašymo ar skundo pateikimą būtų galima derinti (užregistruoti asmenį) iš anksto žodžiu ar raštu Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, tam prireikus panaudojant priemones, kuriose nurodoma asmens aptarnavimo laikas ir vieta, institucijos darbuotojo, kuris aptarnaus asmenį, vardas ir pavardė, pareigos ir kontaktinė informacija (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, prireikus kitų institucijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją), kalba, kuria šis darbuotojas galės aptarnauti valstybinės kalbos nemokančius asmenis;

19.3. būtų sudaryta galimybė prašymą ar skundą norinčiam pateikti asmeniui šį prašymą ar skundą išdėstyti raštu vietoje (Administracijoje).

20. Aptarnaujant asmenis ir atliekant asmenų (klientų) aptarnavimo Savivaldybėje kokybės vertinimą, laikomasi Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtinto Pavyzdinio asmenų (klientų) aptarnavimo standarto.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

21. Prašymus ir skundus galima pateikti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais.

22. Pateikti žodžiu prašymai, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Administracijoje neregistruojami, jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma žodžiu tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu Administracija sudaro galimybę priimti ir fiksuoti bei saugoti prašymo turinį panaudodama garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones prie Bendrojo priėmimo skyriaus telefono Nr. (8 427) 69 051, žodžiu. Garso įrašai saugomi teisės aktų nustatyta tvarka.

23. Prieš asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris bus fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, Administracijos darbuotojas, priimančias tokį prašymą ar skundą, turi įspėti asmenį apie prašymo ar skundo turinio fiksavimą minėtomis priemonėmis ir pateikti jam Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnyje nurodytą informaciją. Asmeniui sutikus, pradedamas fiksuoti garsas ar garsas ir vaizdas. Asmens sutikimas užfiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis įrašant žodinį asmens pareiškimą, kuriuo jis patvirtina, kad sutinka su savo duomenų naudojimu.

24. Teikdamas prašymą telefonu asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą), nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Prašymas žodžiu registruojamas valstybės tarnautojui (darbuotojui) užpildant Taisyklių priede nustatytos formos informacinę pažymą apie priimtus dokumentus ir saugomas kartu su garso įrašu.

25. Prašymas, pateiktas žodžiu (telefonu), nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

26. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra aiškiai neadekvatus, valstybės tarnautojas (darbuotojas), 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 (ar) institucijos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių neadekvatumo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

27. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Administracijoje ir tiesioginis prašymo

ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 9, 10 punktuose nurodytais būdais. Asmeniui žodžiu nurodomas priėmimo institucijoje laikas ir vieta, institucijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

28. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą priimančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui (darbuotojui) suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra valstybės tarnautojo (darbuotojo), suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas 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.

29. Prašyme ar skunde raštu turi būti:

29.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą;

29.2. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

29.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

30. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

30.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

30.2. parašytas įskaitomai;

30.3. konkretus ir suprantamas;

30.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

30.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

31. Kai į Savivaldybę su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis užsienio kalbomis.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

32. Prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 26 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir įtraukiami į apskaitą Administracijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

33. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus (Taisyklių priedas).

34. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 22 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

35. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

36. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti padaliniuose, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 22 punkte nustatytais terminais, turi būti užregistruojami atitinkamame Administracijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

37. Darbuotojas, priimančias asmens skundą ar prašymą, asmeniui praneša apie vykdomą duomenų tvarkymą ir jo tikslus, pateikia visą papildomą informaciją, kuri būtina tam, kad būtų užtikrintas sąžiningas ir skaidrus duomenų tvarkymas, atsižvelgiant į konkrečias asmens duomenų tvarkymo aplinkybes ir kontekstą. Informacija pateikiama pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) 13 straipsnio reikalavimus.

38. Prašymo ar skundo, adresuoto Administracijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Administracija, kuri, gavusi prašymą ar skundą ir nustatiusi, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas. Administracija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

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

40. Valstybės tarnautojas (darbuotojas) nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais, kai: valstybės tarnautojas (darbuotojas) yra asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos

civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę; tarp valstybės tarnautojo (darbuotojo ir asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai; pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

41. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą, valstybės tarnautojas (darbuotojas), atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Administracijos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima Administracijos direktorius.

42. Jei Savivaldybei ar Administracijai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, institucija ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo institucijos vadovą ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

43. Prašymai ir (ar) skundai Administracijoje gali būti nenagrinėjami, jeigu:

43.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

43.2. prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Administracija negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

43.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą Administracija jau yra pateikusi arba priėmusi sprendimą, arba atsakymą pateikęs ar priėmęs sprendimą kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas, ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Administracijos (Savivaldybės) priimtą sprendimą;

43.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

43.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai;

43.6. prašymas ar skundas Administracijai pateiktas ne pagal kompetenciją.

44. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra 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 institucijoje dienos, Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą, institucija per 2 darbo dienas nuo institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

45. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 30 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per institucijos nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Taisyklių 30 punkte nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

46. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba Taisyklių 28 punkte nustatytu atveju – kita Administracijos direktoriaus nustatyta (jeigu yra nustatyta) užsienio kalba. Taisyklių 31 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba.

47. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (Administracijoje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

48. Administracija, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

49. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Savivaldybės mero, Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 22 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Administracijos darbo dieną – šiais atvejais Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Administracijos darbuotojo jam suteikto elektroninio pašto.

50. Į prašymą Administracija atsako atsižvelgdama į jo turinį:

50.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

50.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualiu klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Saivaldybei nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

50.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

50.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 45.1–45.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

51. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas priėmus administracinį sprendimą, Administracija, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

52. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Administracijos (Savivaldybės) siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

53. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Kelmės rajono savivaldybės
administracijoje taisyklių
priedas

(Prašymo ar skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(įstaigos pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas (skundas) dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Pastaba: Informacija asmeniui pateikiama pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendras duomenų apsaugos reglamentas) 13 straipsnio reikalavimus.

Duomenų apsaugos pareigūno kontaktiniai duomenys:

Rimas Milkintas, Kelmės rajono savivaldybės administracijos Teisės ir personalo skyriaus vyriausiasis specialistas, tel. (8 427) 69 157, el. p. rimas.milkintas@kelme.lt

Pakeitimai:

1.

Kelmės rajono savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [A-208](#), 2022-03-03, paskelbta TAR 2022-03-03, i. k. 2022-04294

Dėl Kelmės rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. rugsėjo 9 d. Įsakymo Nr. A-1110 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo