



PALANGOS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL DOKUMENTŲ RENGIMO, TVARKYMO IR APSKAITOS BEI INFORMACIJOS RENGIMO IR TEIKIMO TVARKŲ APRAŠŲ IR ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO TAISYKLIŲ PALANGOS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE PATVIRTINIMO

2010 m. kovo 26 d. Nr. A1–184

Palanga

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo (Žin., 1995, Nr. [107–2389](#); 2004, Nr. 57–1982) 10 straipsnio 2 dalimi, Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, patvirtintų Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 (Žin., 2002, Nr. [5–211](#); 2002, Nr. [70–2957](#); 2005, Nr. [132–4773](#)), 6 punktu, Dokumentų rengimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. kovo 30 d. įsakymu Nr. 19 (Žin., 2001, Nr. [30–1009](#); 2006, Nr. 60–2169), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. [10–236](#); 2005, Nr. 139–5008) 9 straipsniu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. [94–3779](#); 2008, Nr. [116–4422](#)):

1. T v i r t i n u pridedamus:

1.1. Dokumentų rengimo, tvarkymo ir apskaitos Palangos miesto savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą;

1.2. Informacijos rengimo ir teikimo Palangos miesto savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą;

1.3. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Palangos miesto savivaldybės administracijoje taisykles.

2. Į p a r e i g o j u Palangos miesto savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių vadovus su šiuo įsakymu pasirašytinai supažindinti pavaldžius darbuotojus ir valstybės tarnautojus.

3. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Palangos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymą Nr. (4.1)–A1–1119 „Dėl Palangos miesto savivaldybės administracijoje gaunamų dokumentų užduočių vykdymo, kontrolės ir įsakymų įforminimo tvarkos aprašo ir informacijos rengimo, dokumentų laikymo ir naudojimo reglamento patvirtinimo“.

Direktoriaus pavaduotojas,
pavadojuantis Direktorių

Bronius Martinkus

PATVIRTINTA
Palangos miesto savivaldybės administracijos
direktoriaus 2010 m. kovo 26 d.
įsakymo Nr. A1-184
1.1 punktu

DOKUMENTŲ RENGIMO, TVARKYMO IR APSKAITOS PALANGOS Miesto SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROJI DALIS

1. Palangos miesto savivaldybės (toliau – Savivaldybė) administracijoje Dokumentų rengimo, tvarkymo ir apskaitos (gaunamų dokumentų priėmimo, siunčiamų dokumentų išsiuntimo ir jų registravimo, užduočių vykdymo, kontrolės, įsakymų bei potvarkių rengimo, derinimo ir įforminimo bei dokumentų saugojimo) tvarkos aprašo (toliau – Tvarka) turi būti laikomasi nagrinėjant visus Savivaldybės administracijoje gaunamus dokumentus bei priimant sprendimus juose keliamais klausimais, išskyrus dokumentus, kurių nagrinėjimo tvarką nustato Lietuvos Respublikos teisės aktai.

2. Savivaldybės administracijoje gauti, siunčiami bei kiti dokumentai, įsakymai ir potvarkiai registruojami kompiuterizuotoje dokumentų valdymo sistemoje KONTORA (toliau – DVS KONTORA) atitinkamuose žurnaluose pagal patvirtintus dokumentų registrus ir dokumentacijos planus.

II. GAUNAMŲJŲ DOKUMENTŲ PRIĖMIMO IR REGISTRAVIMO TVARKA

3. Visi Savivaldybės administracijoje gauti dokumentai skirstomi į registruotinus ir neregistruotinus:

3.1. registruotini dokumentai – visi Savivaldybės institucijų vardu gauti dokumentai, kurie registruojami šioje Tvarkoje nustatyta tvarka;

3.2. neregistruotini dokumentai – tai sveikinimai, kvietimai, reklaminiai bukletai, komerciniai pasiūlymai, privataus pobūdžio laiškai, taip pat korespondencija, gauta su užrašu „asmeniškai“.

Neregistruotina korespondencija perduodama tiesiogiai adresatams.

4. Visa gauta korespondencija, adresuota Savivaldybės institucijoms, patikrinama: ar nesuplyšę vokai, ar juose yra visi išvardyti dokumentai. Pastebėjus, kad trūksta priedų, apie tai pranešama siuntėjui. Kai Savivaldybės institucijų adresu gaunamas ne joms adresuotas laiškas, jis persiunčiamas reikiamu adresu ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

5. Nebaigti forminti dokumentai (nesant parašo, trūkstant priedų) ir dokumentai su neįskaitomu tekstu grąžinami siuntėjui.

6. Gautų dokumentų vokai išsaugomi ir pridedami prie dokumentų tais atvejais, kai pašto antspaudas reikalingas išsiuntimo arba gavimo datai užfiksuoti arba kai siuntėjo adresas yra tik ant voko.

7. Gauti registruotini dokumentai registruojami DVS KONTOROJE jų gavimo dieną. Užregistravus dokumentą, pirmo lapo viršutinės paraštės dešiniajame kampe dedamas spaudas su registruojančio padalinio pavadinimu, data ir numeriu (bylos Nr., registro identifikavimo žymuo, registravimo eilės Nr.), jis nuskaitomas ir išsaugojamas prie registracijos kortelės. Dokumentai registruojami tik vieną kartą:

7.1. Savivaldybės vadovų vardu iš juridinių ir fizinių asmenų gauti dokumentai priimami, registruojami DVS KONTOROJE pagal dokumentų rūšis Savivaldybės administracijos Bendrajame skyriuje (toliau – Bendrasis skyrius), jei kita registravimo vieta ir tvarka nenumatyta Savivaldybės tarybos sprendimu, mero potvarkiu ar administracijos direktoriaus įsakymu;

7.2. Savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių (toliau – struktūriniai padaliniai) vardu gauti dokumentai registruojami struktūriniuose padaliniuose;

8. Savivaldybės struktūriniai padaliniai, valstybės tarnautojai ar darbuotojai, tiesiogiai gavę iš kitų institucijų, įstaigų, įmonių, organizacijų, fizinių asmenų dokumentus, adresuotus Savivaldybei (tarybai, merui, direktoriui arba jų pavaduotojams), taip pat dokumentus, gautus tiesiogiai iš Mero, Direktoriaus ar jų pavaduotojų, privalo nedelsdami, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, pateikti juos užregistruoti Bendrajame skyriui. Kol dokumentas neužregistruotas, jokios tolimesnės procedūros negali būti atliekamos.

9. Faksimiliniu ryšiu gauti dokumentai registruojami, jei galima identifikuoti siuntėjo rekvizitus, parašą ir dokumento turinį. Jei užregistravus tokį dokumentą vėliau atsiunčiamas jo originalas, jis registruojamas ta pačia data ir numeriu, užrašoma originalo gavimo data ir antrą kartą DVS KONTOROJE neregistruojamas.

10. Elektroniniu paštu gauti ir pasirašyti elektroniniu parašu dokumentai prilyginami dokumentams raštu, registruojami bendra tvarka, jei jie:

10.1. atsiųsti oficialiais Savivaldybės administracijos elektroninio pašto adresais,

10.2. yra užtikrinta jų teksto apsauga,

10.3. galima identifikuoti siuntėją, siuntėjo elektroninį parašą ir adresą;

10.4. galima atpažinti elektroninio dokumento formatą, dokumento turinį;

10.5. galima atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Savivaldybės administracijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

Jei užregistravus tokį dokumentą vėliau atsiunčiamas jo originalas, jis registruojamas ta pačia data ir numeriu, užrašoma originalo gavimo data ir antrą kartą DVS KONTOROJE neregistruojamas:

11. Gauta įslaptinta korespondencija priimama ir registruojama tai dokumentų kategorijai nustatyta tvarka ir ši Tvarka taikoma tiek, kiek neprieštarauja įstatymais ar kitais teisės aktais tai dokumentų kategorijai nustatytai tvarkai.

12. Struktūrinių padalinių raštai Merui, Direktoriui, Tarybai bei jos komitetams registruojami vidaus gautų dokumentų registre (D7) Bendrajame skyriuje.

13. Darbuotojų prašymai, pareiškimai registruojami DVS KONTOROJE atitinkamuose gaunamųjų dokumentų registruose. Juos nustatyta tvarka registruoja atsakingi struktūrinių padalinių darbuotojai.

14. Bendrajame skyriuje užregistruoti dokumentai perduodami Merui, Direktoriui arba jų pavaduotojams.

III. DOKUMENTŲ REZOLIUCIJŲ RAŠYMO IR VYKDYMO TVARKA

15. Savivaldybės vadovai susipažįsta su gautais dokumentais ir rašo rezoliucijas: paskiria vykdytojus, nurodo užduočių vykdymo terminus.

Rezoliucija – rašytinis vadovo nurodymas vykdytojui. Ji rašoma dokumento laisvame plote tarp dokumento sudarytojo pavadinimo ir dokumento teksto, noliečiant kitų rekvizitų. Rezoliucijoje rašoma vykdytojo vardo raidė ir pavardė, užduoties turinys, įvykdymo terminas (jei reikia), pavedimą davusio asmens parašas, data, pvz.:

V. Pavardeniui

Prašau parengti atsakymą raštu

iki 2010-01-10

(parašas)

2010-01-01

Kai užduotis duodama keliems vykdytojams, už užduoties įvykdymą atsakingo vykdytojo pavardė nurodoma pirmoji.

16. Dokumentai su rezoliucijomis grąžinami Bendrojo skyriaus Priimamojo specialistams, kurie dokumento registracijos kortelėje DVS KONTOROJE įregistruoja Savivaldybės vadovo rezoliuciją ir vykdytoją, nuskaito dokumentą su rezoliucija ir perduoda nurodytiems vykdytojams. Gavę dokumentus, struktūrinių padalinių vadovai nukreipia juos padalinių darbuotojams,

užrašydami rezoliuciją raštu ant gauto dokumento, o atsakingas padalinio darbuotojas įregistruoja ją DVS KONTOROJE, nurodydamas konkretų vykdytoją. Dokumentų, gautų iš Vyriausybės atstovo tarnybos, Seimo kontrolierių įstaigos ir kitų svarbių raštų, kurių vykdymas reikalauja ypatingos kontrolės, rezoliucijos bei kitos svarbios Savivaldybės vadovų užduotys registruojamos DVS KONTOROJE Pavedimų registravimo žurnale.

17. Struktūrinio padalinio vadovas arba jį pavaduojantis tarnautojas yra asmeniškai atsakingas už tai, kad nukreipto dokumento užduotys būtų įvykdytos laiku.

18. Dokumentų užduotys turi būti įvykdytos per Lietuvos Respublikos įstatymuose bei Vyriausybės nutarimuose nustatytus arba pagal dokumente ar rezoliucijoje nurodytus terminus. Įvykdymo terminas negali viršyti 20 darbo dienų. Šis terminas skaičiuojamas nuo dokumento gavimo Savivaldybės administracijoje dienos.

19. Jei vykdytojas negali laiku įvykdyti dokumento užduoties, vykdymo terminą gali pratęsti Savivaldybės administracijos direktorius (jo nesant – direktoriaus pavaduotojas) vykdytojo prašymu prieš 2 – 3 darbo dienas iki įvykdymo termino pabaigos, dokumente padarydamas įrašą apie termino pratęsimą. Vykdytojas apie įvykdymo termino pratęsimą informuoja Bendrąjį skyrių. Vykdytojas privalo raštiškai pranešti dokumento siuntėjui apie termino pratęsimą raštu arba elektroniniu paštu (kai gautas elektroniniu paštu) ir nurodyti pratęsimo priežastis.

20. Per nustatytą terminą neįvykdžius dokumentų, gautų iš Lietuvos Respublikos Seimo, Prezidentūros, Vyriausybės, Seimo kontrolierių, ministerijų, Vyriausybės atstovo tarnybos ir kitų valstybės institucijų, užduočių, jų vykdymo termino pratęsimą vykdytojas privalo derinti su dokumentą atsuntusia institucija ir Savivaldybės administracijos direktoriumi (direktoriaus pavaduotoju). Apie termino pratęsimą vykdytojas informuoja Bendrąjį skyrių.

21. Terminų pratęsimo tvarka, nustatyta 19 ir 20 punktuose, taikoma ir tais atvejais, kai gaunami dokumentai registruojami struktūriniuose padaliniuose. Tokiu atveju terminų pratęsimo klausimą sprendžia struktūrinio padalinio vadovas.

22. Už dokumentų įforminimo ir jų užduočių vykdymo kontrolę atsako Bendrasis skyrius. Bendrojo skyriaus vedėjas, organizuodamas dokumentų įforminimo ir jų užduočių vykdymo kontrolę:

22.1. privalo kartą per savaitę struktūrinių padalinių vadovų pasitarime informuoti apie neįvykdytas dokumentų užduotis;

22.2. užtikrina, kad dokumentų užduočių vykdymo terminų nesilaikymo priežastys būtų nustatytos ir medžiaga dėl struktūrinių padalinių vadovų ir kitų specialistų drausminės atsakomybės būtų paruošta ir pateikta Savivaldybės administracijos direktoriui.

III. SIUNČIAMŲJŲ DOKUMENTŲ RENGIMO, REGISTRAVIMO IR IŠSIUNTIMO TVARKA

23. Savivaldybės institucijų siunčiamieji dokumentai rengiami pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88, ir pagal Dokumentų rengimo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. gegužės 25 d. įsakymu Nr. V-58:

23.1. visus Savivaldybės institucijų rengiamų siunčiamųjų raštų projektus vizuoja rašto rengėjas ir struktūrinio padalinio vadovas, o raštų, adresuotų Lietuvos Respublikos Seimui, Prezidentūrai, Vyriausybei, Seimo kontrolieriaus tarnybai, ministerijoms, Vyriausybės atstovo tarnybai, spaudai – ir Bendrojo skyriaus savivaldybės kalbos tvarkytojas. Dokumentų projektai, susiję su finansiniais klausimais, papildomai vizuojami Buhalterijos vedėjo, esant būtinybei – Juridinio ir personalo skyriaus vedėjo, vedėjo pavaduotojo arba vyriausiojo specialisto (juristo). Mero vardu pasirašomus dokumentų projektus vizuoja Savivaldybės administracijos direktorius (direktoriaus pavaduotojas);

23.2. struktūrinio padalinio vadovas negali atsisakyti derinti jam pateikto dokumento. Jei jis turi pastabų, siūlo dokumentą pakeisti ar papildyti, privalo derinti dokumentą, įrašydamas pastabas;

23.3. jei dokumentas siunčiamas tik faksimiliniu ryšiu ar kitokiais telekomunikacijų įrenginiais, rengėjas dokumento projekte, virš rengėjo nuorodos, pažymi „Originalas nebus siunčiamas“, pvz.:

Originalas nebus siunčiamas

Parengė

Vardenis Pavardenis, tel. (8 460) 40 000

(parašas)

Elektroniniu būdu siunčiamas ir pasirašytas elektroniniu parašu dokumentas sudaromas taip, kad dokumentą gavusi institucija galėtų atpažinti elektroninio dokumento formatą, turinį, identifikuoti siuntėją, siuntėjo elektroninį parašą ir adresą, atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis.

23.4. siunčiamajame dokumente galima įrašyti ne daugiau kaip penkis adresatus. Jeigu adresatų yra daugiau, rašomas jų sąrašas, kuris pridedamas prie Savivaldybės administracijoje liekančio egzemplioriaus, o kiekviename rašto egzemplioriuje rašomas vienas konkretus adresatas ir pasirašomas kiekvienas egzempliorius. Jei tai yra bendro pobūdžio informacinis ar vidaus susirašinėjimo dokumentas, adresuotas Savivaldybės biudžetinėms įstaigoms, struktūriniams padaliniams bei tarnautojams ir pan., pasirašomas tik vienas jo egzempliorius, liekantis Savivaldybės administracijoje, o adresatams išdalinamos rašto kopijos. Adresatai įrašomi su pilnu pavadinimu arba vardu ir pavarde, tiksliai adresu.

Jei siunčiamasis dokumentas yra atsakymas į Savivaldybės institucijų gautą dokumentą, po dokumento įregistravimo rekvizitais būtinai nurodoma, į kokį dokumentą atsakoma (data ir numeris);

23.5. siunčiamojo dokumento projektas su vizomis pateikiamas įforminti Bendrojo skyriaus arba struktūrinio padalinio atsakingam darbuotojui. Visi parengti atsakymai į gautus dokumentus privalo būti pateikiami su iniciatyviniu dokumentu ir juose išvardytais priedais:

23.5.1. nuoroda į pridedamus dokumentus rašoma dokumento teksto paskutinėje pastraipoje, kuri pradedama didžiosiomis raidėmis rašomu žodžiu „pridedama“;

23.5.2. jei pridedami dokumentai įvardijami tekste, paskutinėje pastraipoje nurodomas tik jų lapų skaičius, pvz.:

PRIDEDAMA. 3 lapai;

23.5.3. jei pridedama daugiau nei vienas dokumento egzempliorius, nurodoma dokumento lapų (vieno egzemplioriaus) skaičius ir egzempliorių skaičius, pvz.:

PRIDEDAMA. 4 lapai, 3 egz.;

23.5.4. kai pridedami dokumentai tekste neįvardijami, teksto pabaigoje nurodomas kiekvienas pridedamas dokumentas ir jo lapų skaičius, pvz.:

PRIDEDAMA:

1. Palangos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2010-01-26 įsakymo Nr. A1-56 „Dėl paslaugos pirkimo“ kopija, 1 lapas;

23.6. už pridedamų prie siunčiamo rašto dokumentų kopijų tinkamą parengimą ir pateikimą atsako dokumento rengėjas:

23.6.1. tvirtinant Savivaldybės administracijos sudarytų ar jos gautų dokumentų kopijas, nuorašo ar išrašo tikrumą, dokumento pabaigoje esančiame laisvame plote rašoma tikrumo žyma. Tikrumo žymą sudaro žodžiai „Kopija tikra“ („Nuorašas (Išrašas) tikras“), dokumento kopijos, nuorašo ar išrašo tikrumą tvirtinančio tokios įgaliojimo turinčio asmens pareigų pavadinimas, parašas, vardas (vardo raidė) ir pavardė, data, antspaudas, pvz.:

Kopija tikra

Bendrojo skyriaus vyriausiasis specialistas (A.V.)

(Parašas)

Vardenis Pavardenis

(Data)

23.6.2 jei dokumentas susideda iš kelių lapų, kiekvieno lapo apatinėje dalyje esančiame laisvame plote nurodoma: „Kopija tikra“ („Nuorašas (Išrašas) tikras“) ir pasirašoma, paskutiniame lape tikrumo žyma rašoma pagal šios Tvarkos 23.6.1 punkte nustatytus reikalavimus.

23.6.3. dokumentų išrašai daromi iš Savivaldybės administracijos sudarytų, gautų ar joje saugomų dokumentų, kai reikia pateikti dokumento dalį, susijusią su konkrečiu faktu ar sprendimu, fiziniu ar juridiniu asmeniu. Išrašas įforminamas taip: viršutinės paraštės dešinėje pusėje paryškintomis raidėmis rašoma „Išrašas“. Iš dokumento pateikiama: dokumento sudarytojo pavadinimas, dokumento data, registracijos numeris, reikiama dokumento teksto dalis ir parašo rekvizitas (be parašo). Jei reikia patvirtinti dokumento išrašo tikrumą, dokumento išrašė nurodoma tikrumo žyma pagal šios Tvarkos 23.6.1 punkte nustatytus reikalavimus.

24. Įforminti ir išspausdinti siunčiamieji dokumentai teikiami pasirašyti Savivaldybės arba struktūrinių padalinių vadovams:

24.1. raštai, siunčiami Lietuvos Respublikos Seimui, Prezidentūrai, Vyriausybei, Seimo kontrolieriaus tarnybai, ministerijoms, Vyriausybės atstovo tarnybai, prokuratūrai, – Savivaldybės merui (mero pavaduotojui) arba administracijos direktoriui (direktoriaus pavaduotojui), neatsižvelgiant į tai, ar dokumentas registruotas Bendrajame skyriuje, ar struktūriniame padalinyje. Raštus teismams gali pasirašyti Juridinio ir personalo skyriaus specialistai pagal jiems suteiktus įgaliojimus;

24.2. atsakymai į Bendrajame skyriuje registruotus Savivaldybės vardu gautus dokumentus – Savivaldybės merui (mero pavaduotojui) arba administracijos direktoriui (direktoriaus pavaduotojui), jeigu rezoliucijoje nenustatyta kitaip;

24.3. atsakymai į gautus raštus, registruotus struktūriniame padalinyje, – padalinio vadovui.

25. Savivaldybės vadovų pasirašyti siunčiamieji dokumentai registruojami ir nuskaitomi atitinkamuose DVS KONTOROS registracijos žurnaluose Bendrajame skyriuje arba struktūriniame padalinyje, jei jie pasirašyti padalinio vadovo:

25.1. siunčiamojo dokumento registracijos numerį sudaro bylos indeksas pagal dokumentacijos planą, registro identifikavimo žymuo ir dokumento registravimo eilės numeris;

25.2. jei ant siunčiamojo dokumento yra nuoroda „originalas nebus siunčiamas“, pasirašomas vienas jo egzempliorius, užregistruojamas, nuskaitomas bei išsiunčiamas faksu arba

elektroniniu paštu (skaitmeninė kopija) ir paštu jis nebesiunčiamas. Dokumento originalas su rengimo dokumentais ir gautų dokumentų originalais saugomas Bendrajame skyriuje arba struktūriniame padalinyje atitinkamose bylose pagal dokumentacijos planą;

25.3. jei teisės aktuose yra nustatytas reikalavimas pateikti pasirašytą dokumento originalą arba kai dokumentas susijęs su trečiųjų šalių interesais, arba kai nėra galimybės pateikti jį faksimiliniu ryšiu ar kitokiais telekomunikacijos įrenginiais, pasirašomi ir išsiunčiami arba įteikiami du arba daugiau jo egzempliorių pagal adresatų skaičių, vienas originalas lieka Bendrajame skyriuje arba struktūriniame padalinyje;

25.4. jei dokumentas įteikiamas pareiškėjui tiesiogiai, pareiškėjas arba jo atstovas pasirašo siunčiamųjų raštų žurnale, nurodydamas vardą, pavardę ir datą. Siuntimo paštu tvarką ir terminus nustato Bendrasis skyrius pagal sutartį su pašto paslaugų teikėju. Dokumentai, užregistruoti iki 13.30 val., išsiunčiami tą pačią dieną, po 13.30 val. – kitą darbo dieną.

IV. SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIAUS ĮSAKYMŲ IR MERO POTVARKIŲ RENGIMO, DERINIMO BEI ĮFORMINIMO TVARKA

26. Įsakymų ir potvarkių projektai rengiami pagal Dokumentų rengimo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. kovo 30 d. įsakymu Nr. 19.

27. Įsakymo ir potvarkio tekstas rengiamas pagal šiuos reikalavimus:

27.1. naudojama *Microsoft Word* programa, 12 dydžio *Palemono* šriftas su lietuvišku raidynu;

27.2. lapo formatas – A4, paraštės: viršutinė – 20 mm, apatinė – 20 mm, kairioji – 30 mm, dešinioji – 10 mm, tarpai tarp eilučių – 1 intervalas;

27.3. dokumento projekto blanko viršuje dešinėje paryškintomis raidėmis rašoma „Projektas“, žemiau lapo centre nurodomas dokumento sudarytojo pavadinimas, dokumento rūšies pavadinimas, dokumento antraštė, data ir dokumento sudarymo vieta;

27.4. dokumento antraštė rašoma didžiosiomis paryškintomis raidėmis kitoje eilutėje po dokumento rūšies pavadinimu, pradedama žodžiu „dėl“ ir išdėstoma išilginiu centruotu būdu;

27.5. dokumento tekstą gali sudaryti preambulė ir dėstomoji dalis. Preambulės gali nebūti, jei pagrindas nenurodomas ar veiksmų tikslai neaiškinami;

27.6. tekstas turi būti parašytas taisyklinga lietuvių kalba, glaustas, aiškus, logiškas;

27.7. dėstomoji dalis gali būti suskirstyta punktais, jų pastraipomis ir papunkčiais;

27.8. jei įsakymas ar potvarkis keičia arba papildo ankstesnį, tai turi būti nurodyta naujo projekto tekste;

27.9. įsakymo ar potvarkio organizacinės ir tvarkomosios veiklos klausimais projekte turi būti nurodyta:

27.9.1. dokumento ar atskirų jo punktų vykdytojai;

27.9.2. terminai, kada dokumentas ar jo punktai turi būti įvykdyti;

27.9.3. kam pavedama dokumento vykdymo kontrolė.

28. Po dokumento tekstu rašomas parašo rekvizitas:

28.1. jis išdėstomas po tekstu dviejų eilučių intervalu;

28.2. pareigų pavadinimas pradedamas rašyti nuo kairiosios paraštės, vardas ir pavardė rašomi tos pačios eilutės dešinėje pusėje, pasirašoma eilutės viduryje, pvz.:

Meras	(Parašas)
(Vardas ir pavardė)	

Direktorius	(Parašas)
(Vardas ir pavardė)	

28.3. kai dokumentą pasirašo Savivaldybės mero pavaduotojas ar administracijos direktoriaus pavaduotojas, tai nurodoma parašo rekvizite, pvz.:

Mero pavaduotojas, pavaduojantis Merą	(Parašas)
(Vardas ir pavardė)	

Direktorius pavaduotojas, pavaduojantis Direktorių	(Parašas)
(Vardas ir pavardė)	

29. Dokumento projekto pabaigoje kairėje, po parašo rekvizitu, išdėstoma:

29.1. dokumentą parengusio asmens parašas, vardas ir pavardė, data, pvz.:

Parengė
(Parašas)
(Vardas ir pavardė)
(Data)

29.2. dokumento projekto derinimo vizos:

29.2.1. projektą rengusio struktūrinio padalinio vadovo;

29.2.2. Bendrojo skyriaus savivaldybės kalbos tvarkytojo;

29.2.3. Juridinio ir personalo skyriaus vedėjo, vedėjo pavaduotojo arba vyriausiojo specialisto (juristo);

29.2.4. Biudžeto skyriaus arba Buhalterijos vedėjo, jei dokumente sprendžiami finansiniai klausimai;

29.2.5. Savivaldybės mero arba direktoriaus pavaduotojo, kai klausimas susijęs su jo kuruojama veiklos sritimi;

29.2.6. potvarkiams – Savivaldybės administracijos direktoriaus.

30. Po projekto derinimo vizomis rašoma dokumento kopijų įteikimo bei dokumento publikavimo interneto puslapyje nuorodos.

31. Įsakymų ir potvarkių kadrų bei atostogų ir komandiruočių klausimais projektus vizuoja jų rengėjas, Juridinio ir personalo skyriaus vyriausiasis specialistas.

32. Prie įsakymų ir potvarkių projektų pridedama:

32.1. rengimo dokumentai (prašymai, raštai, jų priedai ir kita);

32.2. aiškinamasis raštas, išskyrus įsakymus ir potvarkius organizaciniais klausimais.

33. Dokumentų rengėjai ir struktūrinių padalinių vadovai yra asmeniškai atsakingi už siūlymų pagrįstumą, parengtų dokumentų vizavimą, duomenų teisingumą ir teisėtumą. Už šių reikalavimų nesilaikymą taikoma įstatymuose nustatyta atsakomybė.

Dokumentai turi būti tvarkingi, kopijos aiškios, patvirtintos spaudu ir pasirašytos, nurodant pareigas, vardo raidę, pavardę ir datą.

34. Dokumentai vizuojami gavimo dieną arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną. Sudėtingi, didesnės apimties dokumentai, kuriais tvirtinamos taisyklės, nuostatai, įstatai, tvarkos aprašai ir kt., gali būti vizuojami iki 3 darbo dienų.

35. Dokumento projektas su derinimo vizomis ir rengimo medžiaga pateikiamas Bendrajam skyriui. Bendrasis skyrius išspausdina dokumento originalą ir pateikia jį pasirašyti Merui arba Direktoriui, jų nesant – pavaduotojams. Jei dėl pateikto dokumento projekto Savivaldybės meras ar administracijos direktorius turi pastabų, siūlo jį papildyti ar pakeisti, projektas grąžinamas taisyti rengėjui. Pataisytas projektas teikiamas derinti iš naujo nustatyta tvarka.

36. Bendrojo skyriaus atsakingi darbuotojai Savivaldybės administracijos direktoriaus ar Mero pasirašytus dokumentus tą pačią arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną įregistruoja ir nuskaito jų originalus PDF formatu DVS KONTOROS atitinkamuose registravimo žurnaluose. PDF kopijos DVS KONTOROJE yra nukreipiamos struktūrinių padalinių vadovams, rengėjo nurodytiems savivaldybės Administracijos darbuotojams.

Popierinės kopijos yra dauginamos ir siunčiamos tik Tarybos nariams, fiziniams ir juridiniams asmenims, kitoms institucijoms. Kopijų įteikimas (išsiuntimas) registruojamas atitinkamame žurnale Bendrajame skyriuje.

Struktūrinio padalinio vadovas arba atsakingas darbuotojas PDF kopijas DVS KONTOROJE nukreipia vykdymui atsakingiems padalinio darbuotojams.

Su savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais ar Mero potvarkiais administracijos darbuotojai pasirašytinai yra supažindinami tik atitinkamuose teisės aktuose nustatytais atvejais. Pasirašytinai supažindinami yra tik tie darbuotojai, kuriems nėra įrengtos kompiuterizuotos darbo vietos.

Preziumuojama, kad visi savivaldybės administracijos darbuotojai susipažino su Direktoriaus įsakymais, Mero potvarkiais veiklos ir jais tvirtinamais teisės aktais, įsakymais personalo, komandiruočių, atostogų klausimais, paruoštais pranešimais, teikimais, įgaliojimais, nurodymais bei su šiais dokumentais susijusiais pakeitimais ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šių dokumentų paskelbimo DVS KONTOROJE. Atskirais atvejais pačiuose dokumentuose gali būti numatyta kitokia darbuotojų supažindinimo su jais tvarka.

Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymus personalo (A2), komandiruočių ir atostogų klausimais (A3), Mero potvarkius personalo (M2), komandiruočių ir atostogų klausimais (M3) gali matyti savivaldybės administracijos vadovybė, Meras, Mero pavaduotojas, struktūrinių padalinių vadovai. Kiti darbuotojai, su savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais, Mero potvarkiais atostogų ir komandiruočių klausimais supažindinami tik nurodžius rengėjams.

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-857](#), 2012-08-24, paskelbta TAR 2012-08-24, i. k. 2012-01792

V. DOKUMENTŲ SAUGOJIMO TVARKA

37. Savivaldybės dokumentų tvarkymui ir valdymui visose jos veiklos srityse ir bylų sudarymui užtikrinti kasmet turi būti parengti numatomi dokumentų registravimo žurnalai pagal dokumentų rūšis ir saugojimo terminus – dokumentų registrai bei numatomų sudaryti bylų planas –

dokumentacijos planas. Už dokumentų registrų ir dokumentacijos plano parengimą atsakingas Bendrasis skyrius:

37.1. struktūriniai padaliniai iki einamųjų metų lapkričio 1 d. privalo raštu pateikti Bendrajam skyriui pasiūlymus dėl kitų metų dokumentų registro ir dokumentacijos plano;

37.2. Bendrasis skyrius iki einamųjų metų gruodžio 1 d. turi parengti Savivaldybės dokumentų registro ir dokumentacijos plano projektus ir per mėnesį suderinti juos su Klaipėdos apskrities archyvu;

37.3. dokumentų registras ir dokumentacijos planas po suderinimo su Klaipėdos apskrities archyvu tvirtinamas Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu ir privalomas vykdyti visiems struktūriniams padaliniams, tarnautojams ir darbuotojams.

38. Vadovaudamasis patvirtintu dokumentacijos planu, atlikęs užduotį, vykdytojas dokumentą deda į bylą, jei jis yra atsakingas už bylos sudarymą, arba perduoda už bylos sudarymą atsakingam struktūriniam padaliniui ar darbuotojui:

38.1. jei dokumentas buvo adresuotas Savivaldybei ir užregistruotas Bendrajame skyriuje:

38.1.1. informacinio pobūdžio dokumentai grąžinami į Bendrąjį skyrių su vykdytojo viza „Susipažinau“, parašu, vardu, pavarde ir data;

38.1.2. kai užduotis įvykdoma pateikiant informaciją telefonu, vykdytojas tai užrašo dokumento paskutiniame lape virš apatinės paraštės, pasirašo, nurodydamas vardą, pavardę, datą, ir perduoda Bendrajam skyriui;

38.1.3. kai užduotis įvykdoma, pateikiant informaciją elektroniniu būdu arba struktūrinio padalinio vadovo pasirašytu raštu, vykdytojas tai užrašo dokumento paskutiniame lape, nurodydamas elektroninio laiško arba rašto datą, numerį, prideda jo kopiją ir grąžina Bendrajam skyriui;

38.1.4. siunčiami raštai, pasirašyti Savivaldybės vadovų, kartu su dokumentais, į kuriuos atsakoma, saugomi Bendrajame skyriuje pagal dokumentacijos planą suformuotose bylose.

39. Tarybos sprendimų, įsakymų ir potvarkių originalai bei visa jų rengimo medžiaga laikoma Bendrajame skyriuje, pasibaigus metams atitinkamai sudarytos bylos perduodamos į archyvą.

40. Struktūriniuose padaliniuose įregistruoti ir išskirstyti į bylas pagal dokumentacijos planą dokumentai laikomi padaliniuose numatytą saugojimo terminą.

41. Bylos formuojamos, tvarkomos, vertinamos, naikinamos, apskaitomos ir pasibaigus saugojimo terminui perduodamos Savivaldybės archyvui arba Klaipėdos apskrities archyvui, vadovaujantis Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 patvirtintomis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis ir Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintu dokumentacijos planu.

PATVIRTINTA
Palangos miesto savivaldybės
administracijos
direktoriaus 2010 m. kovo 26 d.
įsakymo Nr. AI-184
1.2 punktu

INFORMACIJOS RENGIMO IR TEIKIMO PALANGOS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiame Informacijos rengimo ir teikimo Palangos miesto savivaldybės administracijoje tvarkos apraše (toliau – Tvarka) nustatoma asmens teisė gauti informaciją iš Palangos miesto savivaldybės administracijos (toliau – Administracija) bei šios teisės įgyvendinimo tvarka.

2. Administracija teikia informaciją apie Savivaldybės veiklą. Atsisakyti suteikti informaciją galima tik tuomet, kai tai būtina demokratinei visuomenei ir yra svarbiau už asmens teisę gauti informaciją.

II. PAGRINDINĖS SĄVOKOS

3. Informacija – vieša ir privati informacija, kuria disponuoja įstaiga ir kurią įstatymuose bei šioje Tvarkoje nustatyta tvarka asmuo turi teisę gauti.

4. Privati informacija (privataus pobūdžio informacija) – informacija apie asmeninį ir šeimos gyvenimą, asmens sveikatą, su asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

5. Viešoji informacija – visa informacija, išskyrus privačią informaciją, valstybės, tarnybos, profesinę, komercinę ar banko paslaptį sudarančią informaciją.

6. Informacijos atstovas – įstaigos vadovas arba jo paskirtas darbuotojas ar įstaigos padalinys, padedantis asmenims įgyvendinti teisę į informaciją pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą.

7. Pareiškėjas – Lietuvos Respublikos ar užsienio valstybės pilietis, turintis leidimą gyventi Lietuvos Respublikoje, arba Lietuvos Respublikos juridinis asmuo.

8. Pareiškėjo atstovas – asmuo, turintis teisę įstatymų nustatyta tvarka atstovauti pareiškėjui.

9. Įstaiga – savivaldybės institucijos, apibrėžtos Valstybės tarnybos įstatyme.

10. Prašymas – žodinis ar rašytinis pareiškėjo kreipimasis, išskyrus gautą elektroniniu paštu, pateiktas šioje Tvarkoje nustatyta tvarka.

11. Oficialus dokumentas – rašytinis, grafinis, garsinis, regimasis, kompiuterinės informacijos ar kitoks dokumentas, kuris yra susijęs su įstaigos veikla, įtrauktas į įstaigos apskaitą ir yra įstaigos sukurtas arba įstaigoje gautas.

12. Administracija viešai pateikia informaciją apie savo funkcijas, struktūrą, sprendžiamus klausimus ir teikiamas paslaugas įstaigos interneto tinklalapyje adresu www.palanga.lt.

Informacija apie Administracijoje saugomus dokumentus yra Bendrajame skyriuje. Ji yra visiems prieinama ir nemokama (Vytauto g. 73, Palanga, 101 kab., tel. (8 460) 41 406, faksas (8 460) 40 217) kiekvieną darbo dieną darbo valandomis. Informacijos atstovas teikia pagalbą ir padeda įgyvendinti asmens teises pagal šią Tvarką.

III. KREIPIMASIS DĖL INFORMACIJOS GAVIMO

13. Pareiškėjas, norėdamas gauti iš Administracijos informaciją ar oficialų dokumentą, pateikia prašymą raštu. Pagal žodinį prašymą informacija teikiama, jeigu ji gali būti teikiama žodžiu ir jeigu asmuo nereikalauja pateikti jos raštu.

14. Prašymas Administracijai pateikiamas tiesiogiai arba siunčiamas paštu ar per kurjerį. Prašymas gali būti pateikiamas ir per atstovą.

15. Prašyme turi būti nurodoma: pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba juridinio asmens rekvizitai, kokią informaciją ir kokia forma (žodžiu, susipažįstant su dokumento originalu, raštu, pateikiant kopiją arba išrašą, elektroninę laikmeną) norima gauti. Jeigu pareiškėjas konkrečiai žino, gali nurodyti ir dokumentą, kuriame yra ji dominanti informacija. Jei dėl informacijos ar oficialaus dokumento gavimo kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, adresas, atstovavimą liudijantis dokumentas bei pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi.

16. Jeigu prašyme yra ne visi duomenys, nurodyti 15 punkte, Administracija apie prašymo trūkumus praneša pareiškėjui per 3 darbo dienas ir siūlo pateikti prašymą su reikalingais duomenimis.

17. Pareiškėjas turi teisę gauti privačią informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama.

18. Prašymas gauti privačią informaciją apie save pateikiamas raštu, nurodžius Tvarkos 15 punkte nustatytus duomenis bei asmens kodą (jei tai reikalinga informacijai gauti). Kreipdamasis dėl privačios informacijos bei pasiimdamas parengtą informaciją, pareiškėjas turi pateikti jo tapatybę liudijantį dokumentą. Jei dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

19. Gauti prašymai registruojami Administracijos Bendrajame skyriuje įstatymuose nustatyta tvarka.

IV. INFORMACIJOS RENGIMAS IR TEIKIMAS

20. Teikiama informacija turi būti teisinga ir išsami.

21. Informacija arba oficialus dokumentas pareiškėjui ar jo atstovui turi būti pateikti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos, išskyrus šiuos atvejus:

21.1. kai pareiškėjo reikalaujama informacija ar oficialus dokumentas yra kitoje įstaigoje, jo prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kitai kompetentingai įstaigai ir apie tai raštu informuojamas pareiškėjas;

21.2. kai prašymas yra žodinis, pareiškėjui apie kitą įstaigą ir jos duomenis pranešama iš karto;

21.3. kai dalis reikalaujamos informacijos yra kitoje įstaigoje, Administracija kreipiasi raštu į tą įstaigą dėl turimos informacijos pateikimo, apie tai informuoja pareiškėją ir atsako jam per 20 dienų nuo atsakymo iš kitos įstaigos gavimo.

22. Jeigu informacijai pateikti reikia daugiau laiko, Administracijos vadovas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų ir apie tai ne vėliau kaip kitą darbo dieną raštu pranešti pareiškėjui, nurodant pratęsimo priežastis.

23. Jeigu pareiškėjo buvo paprašyta patikslinti ar papildyti prašymą, informacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto ar papildyto prašymo gavimo Administracijoje dienos.

24. Informacija pareiškėjui, atsižvelgiant į jo prašymą, gali būti pateikiama žodžiu, leidžiant susipažinti su dokumento originalu, pateikiant dokumento kopiją arba išrašą, elektroninę laikmeną, įrašą, prieigą prie informacijos rinkmenos. Jei prašyme nenurodyta informacijos pateikimo forma, Administracija pateikia ją tokia pačia forma kaip gauto prašymo. Privati informacija įteikiama pareiškėjui pasirašytinai arba siunčiama registruotu paštu.

25. Jeigu reikalaujamos informacijos ar oficialaus dokumento pateikimas gali pažeisti kitų asmenų teises ir teisėtus interesus arba jis yra ribojamas šios Tvarkos nustatyta tvarka, pateikiama tik ta informacijos dalis, kuri nepažeidžia kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų arba nėra ribojama. Jeigu ir informacijos dalies pateikti negalima, įstaiga kreipiasi į asmenis, kurių teises ir teisėtus interesus pažeistų informacijos pateikimas, nurodydama prašymo turinį ir prašydama rašytinio leidimo tokiai informacijai pateikti. Negavusi šio leidimo per 14 dienų, įstaiga praneša pareiškėjui, kad negali suteikti prašomos informacijos, ir nurodo nesuteikimo priežastis. Pranešime pareiškėjui negali būti nurodyti asmenys, į kuriuos buvo kreiptasi dėl leidimo informacijai pateikti.

26. Informacija neteikiama, jei:

- 26.1. prašymas pateiktas nesilaikant 15 punkte pateiktų reikalavimų arba jo turinys yra nekonkretus;
- 26.2. tas pats pareiškėjas pakartotinai prašo tos pačios informacijos;
- 26.3. prašoma informacija jau buvo viešai skelbta; tokiu atveju pareiškėjui per 5 darbo dienas nurodomas jos paskelbimo šaltinis;
- 26.4. ji pagal įstatymus yra valstybės, tarnybos, komercinė ar banko paslaptis;
- 26.5. informaciją teikti draudžia kiti įstatymai, nes jos suteikimas pakenktų valstybės saugumo ir gynybos interesams, užsienio politikos interesams, baudžiamajam persekiojimui bei pažeistų valstybės teritorijos vientisumą ar viešąją tvarką;
- 26.6. jos suteikimas pažeistų kitų asmenų teises ir teisėtus interesus;
- 26.7. jos nesuteikimas užkirstų kelią sunkiems teisės pažeidimams;
- 26.8. jos nesuteikimas labai svarbus apsaugant kitų žmonių sveikatą bei moralę.
27. Visais informacijos nesuteikimo atvejais turi būti įsitikinta, kad tai yra būtina demokratinėje valstybėje ir, siekiant apsaugoti 26.4–26.7 punktuose išvardytus interesus, yra svarbiau už pareiškėjo teisę gauti informaciją.
28. Jeigu suteikti informaciją atsisakoma, pareiškėjui raštu nurodoma informacijos nesuteikimo priežastis ir galimybė šį atsisakymą apskųsti.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Administracijos valstybės tarnautojai bei darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, už šios Tvarkos pažeidimą atsako įstatymuose nustatyta tvarka.

PATVIRTINTA
Palangos miesto savivaldybės
administracijos
direktoriaus 2010 m. kovo 26 d.
įsakymo Nr. A1-184
1.3 punktu

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO PALANGOS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Palangos miesto savivaldybės administracijoje taisyklėse (toliau – Taisyklės) reglamentuojamas fizinių ir juridinių asmenų (toliau – Asmenys) prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas Palangos miesto savivaldybėje (toliau – Savivaldybė).

2. Taisyklėse nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami Asmenų kreipimaisi į savivaldybę kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Savivaldybės veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais Asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie Asmenų kreipimaisi į Savivaldybę.

3. Pagal Taisyklių IV skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nuostatas taip pat priimami Asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Nagrinėjant Asmenų prašymus Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Nagrinėdami Asmenų prašymus, valstybės tarnautojai 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, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami Asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. [10-236](#); 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti Asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais Asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

7. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Savivaldybės mero, direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Savivaldybės merui, direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl administracijos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs vadovas ar kolegialios institucijos vadovas.

8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Savivaldybės kompetenciją. Jeigu Savivaldybė neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo išsiunčia jį kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai Asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

9. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

10. Prašymai, su kuriais tas pats Asmuo kreipiasi į Savivaldybę tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Savivaldybė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo praneša Asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

11. Savivaldybėje Asmenims prieinamoje vietoje, interneto svetainėje skelbiama asmenų aptarnavimo padalinio buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, kita reikiama informacija.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai Asmeniui atvykus į Savivaldybę), raštu (tiesiogiai Asmeniui atvykus į Savivaldybę, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Savivaldybės elektroninio pašto adresu.

13. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, asmenų aptarnavimo padalinio ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti Asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti Asmenis:

13.1. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant Asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Savivaldybės interesų. Prireikus Asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

13.2. Žodinius prašymus (telefonu ar tiesiogiai Asmeniui atvykus į Savivaldybę) priėmimui pas Savivaldybės merą, Savivaldybės administracijos direktorių registruoja Bendrojo skyriaus sekretorė užpildydama Interesanto registracijos kortelę, kurioje nurodomas Asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, telefonas, trumpas kreipimosi turinys. Kortelės prieš priėmimą perduodamos Mero patarėjui arba Direktoriui. Vieno intereso priėmimui skiriama ne daugiau kaip 20 minučių. Interesantai registruojami taip, kad priėmimas būtų baigtas nustatytu laiku. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, Asmuo turi būti iš anksto išpėtas. Savivaldybės mero priėmimuose dalyvauja Mero patarėjas, kuris Interesanto registracijos kortelėje užrašo kreipimosi turinį, Mero rezoliuciją, nurodo atsakingą vykdytoją. Administracijos direktorius pats užrašo rezoliuciją ir nurodo atsakingą vykdytoją. Jeigu prašymo negalima išnagrinėti iš karto – jis ilgas ir sudėtingas, reikia pridėti dokumentų kopijas ir pan., interesantui siūloma pateikti prašymą raštu. Ne vėliau kaip kitą darbo dieną po priėmimo Interesanto registracijos kortelės pateikiamos Bendrojo skyriaus priimamojo specialistams, kur jos registruojamos DVS KONTOROJE bendra tvarka ir pateikiamos vykdytojams.

14. Asmenų prašymai turi būti:

14.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

14.2. parašyti įskaitomai;

14.3. Asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

15. Kai Asmens prašymą Savivaldybei paduoda Asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir Asmens prašymą, atitinkantį Taisyklių 14 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo Asmens vardu į Savivaldybę kreipiasi Asmens atstovas, jis savo prašyme 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. Atstovaujamo Asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti Taisyklių 14.1 ir 14.2 punktuose nustatytus reikalavimus.

16. Kai prašymą Savivaldybei paduoda 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 (Žin., 2006, Nr. [118-4477](#)).

17. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Savivaldybės administracijos padalinys, kuriam pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti. Esant būtinybei, gali būti perkama vertėjo paslauga.

18. 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 patvirtina asmens tapatybę.

19. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

20. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Savivaldybė galėtų:

20.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

20.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

20.3. atpažinti prašymo turinį;

20.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį Asmenį.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

21. Rašytinius prašymus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu, per pasiuntinį ar elektroniniu būdu registruoja Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus Priimamojo vyriausieji specialistai arba kito administracijos padalinio atsakingi valstybės tarnautojai atitinkamame Savivaldybės dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 (Žin., 2002, Nr. [5-211](#); 2005, Nr. [132-4773](#)).

22. Priėmus prašymą, Asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Savivaldybės administracijoje Asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jei prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Dokumente turi būti nurodytas Savivaldybės ar jos struktūrinio padalinio, priėmusio prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data, registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija.

23. Elektroniniu būdu gauti Asmenų prašymai registruojami Savivaldybėje pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. [7-268](#)).

24. 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 rašytinį sutikimą. Savivaldybė per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į Asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas Asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Administracijoje.

25. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Savivaldybėje.

26. 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, Savivaldybės vadovas arba jo įgaliotas asmuo per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne

mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 25 punkte nustatyto termino pabaigos, Savivaldybė išsiunčia Asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodyma prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

27. Prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 14.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje grąžinami Asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Savivaldybė pasilieka prašymo kopiją.

28. Prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 14.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės meras, direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

29. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Taisyklių 20.1–20.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami Asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

30. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Taisyklių 20.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės Meras, Direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

31. Savivaldybėje „vieno langelio“ Asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atlieka Administracijos direktoriaus paskirti Bendrojo skyriaus valstybės tarnautojai, atsakingi už Asmenų aptarnavimą.

32. Asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

32.1. priima Asmenų prašymus, 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 Savivaldybė gali gauti iš savo padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis Asmuo, bet jų nepateikia;

32.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Administracijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;

32.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams, Asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją, jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Savivaldybės kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

32.4. įteikia ar išsiunčia Asmenims atsakymus;

32.5. Asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

32.6. konsultuoja, informuoja Asmenį pagal Administracijos vadovo nustatytą kompetenciją;

32.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

32.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Savivaldybės administracijos vadovą pagal Direktoriaus 2008 m. gruodžio 12 d. įsakymą Nr. A1-1147;

32.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Savivaldybės ir jos administracijos vadovų pavedimus.

33. Savivaldybės administracijos struktūriniai padaliniai gali tiesiogiai priimti, registruoti, išsiųsti tuos dokumentus (tarp jų Asmenų prašymus ir atsakymus į juos), kurių registrai teisės aktais pavesti tvarkyti tiesiogiai padaliniais.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

34. Į Asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu Asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne

valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

35. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) Asmeniui, o kitas lieka Savivaldybėje.

36. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

36.1. 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;

36.2. į prašymą pateikti institucijos 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;

36.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta Savivaldybės valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

36.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma Asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Savivaldybės veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu Asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį Asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

36.5. visuose asmenims teikiamuose atsakymuose (tiek vykdant administracinę procedūrą, tiek išnagrinėjus prašymus, tiek teikiant informaciją) turi būti nurodoma jų apskundimo tvarka:

36.5.1. kai atsakymą ar informaciją teikia struktūrinis padalinys – „šis atsakymas gali būti skundžiamas Palangos miesto savivaldybės administracijos direktoriui (Vytauto g. 73, LT-00134 Palanga) Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975), arba Klaipėdos apygardos administraciniam teismui (Galinio Pylimo g. 9, LT-91230 Klaipėda) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. [13-308](#); 2000, Nr. [85-2566](#)) nustatyta tvarka, arba Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui (Gedimino pr. 56, LT-01110 Vilnius, tel. (8 800) 22 100) Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#)) nustatyta tvarka“;

36.5.2. kai atsakymą ar informaciją teikia Savivaldybė – „šis atsakymas gali būti skundžiamas Klaipėdos apygardos administraciniam teismui (Galinio Pylimo g. 9, LT-91230 Klaipėda) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. [13-308](#); 2000, Nr. [85-2566](#)) nustatyta tvarka arba Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui (Gedimino pr. 56, LT-01110 Vilnius, tel. (8 800) 22 100) Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#)) nustatyta tvarka.

Papildyta punktu:

Nr. [A1-719](#), 2011-08-12, paskelbta TAR 2011-08-12, i. k. 2011-01223

37. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, Asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

38. Savivaldybė, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina Asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

39. Asmuo, nesutinkantis su Savivaldybės atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas Asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiame skirsnyje „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatyme (Žin., 1999, Nr. [13-310](#)) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme (Žin., 1999, Nr. [13-308](#); 2000, Nr. [85-2566](#)) nustatyta tvarka Administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų 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 įstatyme (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#); 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

40. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti Asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

40.1. paaiškinti, ar Savivaldybė kompetentinga nagrinėti prašymą Asmeniui rūpimu klausimu;

40.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

40.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią Asmuo turėtų kreiptis, jeigu Savivaldybė nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

40.4. pateikti kitą Asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Savivaldybė ir kurią Asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatyta tvarka.

41. Aptarnaudamas Asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

41.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

41.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas padalinio pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

41.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

41.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

41.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

42. Savivaldybės vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už Asmenų aptarnavimą telefonu.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

43. Asmenys gali Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus Priimamajame raštu anonimiškai pareikšti savo nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę Pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygoje arba Apklausos anketoje (anketa taip pat skelbiama Savivaldybės interneto puslapyje ir gali būti atsiųsta elektroniniu paštu).

44. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Savivaldybės interneto svetainėje.

Pakeitimai:

1.

Palangos miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [A1-719](#), 2011-08-12, paskelbta TAR 2011-08-12, i. k. 2011-01223

Dėl Direktorius 2010 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. A1-184 papildymo

2.

Palangos miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [A1-857](#), 2012-08-24, paskelbta TAR 2012-08-24, i. k. 2012-01792

Dėl Direktorius 2010 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. A1-184 pakeitimo