



**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. Neteko galios nuo 2013-02-26

Punkto naikinimas:

Nr. [A1-136](#), 2013-02-25, paskelbta TAR 2013-02-25, i. k. 2013-00762

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,
pavarduojantis Direktorių

Bronius Martinkus

Patvirtinta. *Neteko galios nuo 2013-02-26*

Priedo naikinimas:

Nr. [A1-136](#), 2013-02-25, paskelbta TAR 2013-02-25, i. k. 2013-00762

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, padedantys asmenims įgyvendinti teisę į informaciją pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių 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 pateiktas šioje Tvarkoje nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 bei kreipiantis tiesiogiai adresu: Vytauto g. 112, Palanga, 101 kab., telefonu (8 460) 41 406, elektroniniu paštu komunikacija@palanga.lt kiekvieną darbo dieną darbo valandomis. Informacijos atstovas teikia pagalbą ir padeda įgyvendinti asmens teises pagal šią Tvarką.

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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, elektroniu būdu (elektroniniu paštu ar elektroninių paslaugų teikimo sistemomis), siunčiamas paštu ar per kurjerį. Prašymas gali būti pateikiamas ir per atstovą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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. Prašymas raštu, atsiųstas institucijai elektroniniu būdu, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą (patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija).

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 Komunikacijos ir e. paslaugų skyriuje įstatymuose nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 apskusti.

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 šių funkcijų 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 ar elektroninių paslaugų teikimo sistemomis).

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 Komunikacijos ir e. paslaugų skyriaus administratorius referentas užpildydamas Interesanto registracijos kortelę, kurioje nurodomas Asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta arba elektroninio pašto adresas, telefonas, trumpas kreipimosi turinys. Kortelės prieš priėmimą perduodamos Mero patarėjui arba Direktoriui. Vieno interesanto 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 įspėtas. 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. Taip pat nesant galimybės klausimą išspręsti vietoje, ne vėliau kaip kitą darbo dieną po priėmimo Interesanto registracijos kortelės pateikiamos Komunikacijos ir e. paslaugų skyriaus darbuotojams, kur jos registruojamos DVS KONTOROJE bendra tvarka ir pateikiamos vykdytojams.

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 (vadovybei nusprendus jį nagrinėti) visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Savivaldybės administracijos padalinys, kuriam pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti. Esant būtinybei, gali būti perkama vertėjo paslauga.

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 kvalifikuotu elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 sistemomis ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 Komunikacijos ir e. paslaugų skyriaus Klientų informavimo tarnautojai 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](#)).

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 taisyklės, 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 kilmė, 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), nurodant 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.

28¹. Prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 14 punkte nustatytų reikalavimų ir nesant galimybės susisiekti su prašymą pateikusių asmeniu, yra neregistruojami, bet saugomi administracijoje ne ilgiau nei 20 darbo dienų.

Papildyta punktu:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 „VIEÑO LANGELIO“ PRINCIPĄ

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

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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;

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

32.4. įteikia Asmenims atsakymus;

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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. atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Savivaldybės administracijos vadovą;

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 nustatytąją 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 konkrečiais 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. 112, LT-00153 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“;

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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 ištaisyta 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 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).

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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

Punkto pakeitimai:

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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

3.

Palangos miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [A1-136](#), 2013-02-25, paskelbta TAR 2013-02-25, i. k. 2013-00762

Dėl Palangos miesto savivaldybės administracijos dokumentų tvarkymo taisyklių patvirtinimo

4.

Palangos miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [A1-130](#), 2022-01-31, paskelbta TAR 2022-02-02, i. k. 2022-01812

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

