

Įsakymas netenka galios 2020-06-05:

Alytaus miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. DV-465, 2020-05-28, paskelbta TAR 2020-06-04, i. k. 2020-12282

Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo

Suvestinė redakcija nuo 2016-01-12 iki 2020-06-04

Įsakymas paskelbtas: TAR 2015-10-27, i. k. 2015-16939



**ALYTAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO ALYTAUS MIESTO
SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ TVIRTINIMO**

2015 m. spalio 26 d. Nr. DV-866

Alytus

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 18 straipsnio 1 dalimi ir 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913 patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje taisykles (pridedama).

2. P a v e d u Vidaus administravimo skyriaus vedėjo pavaduotojai Jūratei Grinienei Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje taisykles paskelbti Teisės aktų registre ir vieno langelio informacinėje sistemoje „Avilys“ pateikti susipažinti visiems administracijos tarnautojams.

3. P r i p a ž į s t u netekusiais galios Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. birželio 27 d. įsakymo Nr. DV-486 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ 1, 2 ir 3 punktus.

Administracijos direktorius

Vytautas Jastremskas

PATVIRTINTA
Alytaus miesto savivaldybės
administracijos direktoriaus
2015 m. spalio 26 d.
įsakymu Nr. DV-866

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO ALYTAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą miesto savivaldybės administracijoje (toliau – administracija).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į administraciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybės biudžetų (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 administraciją.

3. Pagal šių taisyklių IV skyriaus nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų ar kito asmens teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

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

5. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – administracijos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

5.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma administracijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5.3. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į administraciją prašant administracinės paslaugos: išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytą tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą: įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo ir kituose įstatymuose.

6. Nagrinėdami asmenų prašymus administracijos 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 įstatymo nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

7. 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 pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

8. Administracija organizuoja savo darbą taip, kad asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus asmeniškai, tai galėtų padaryti visą administracijos darbo dienos laiką. Administracija nustato dvi papildomas asmenų prašymų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus institucijos darbo dienos laikui – pirmadieniais ir ketvirtadieniais nuo 17.00 iki 18.00 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda

Punkto pakeitimai:

Nr. [DV-22](#), 2016-01-11, paskelbta TAR 2016-01-11, i. k. 2016-00488

9. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas administracijos 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 administracijos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl administracijos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba savivaldybės meras.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal administracijos kompetenciją. Jeigu administracija neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo administracijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

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

12. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienerius metus kreipiasi į administraciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, administracija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo administracijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

13. Administracijos direktorius turi užtikrinti, kad administracijoje (pirmojo aukšto skelbimų lentoje), savivaldybės interneto portale ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta informacija apie asmenų aptarnavimą (nurodyta vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio patalpų vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, el. pašto adresai, kita reikiama informacija arba valstybės tarnautojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardai ir pavardės, darbo laikas, telefono numeriai, kita reikiama informacija).

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į administraciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į administraciją, atsiuntus prašymą paštu ar elektroniniais ryšiais).

15. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas administracijos Vidaus administravimo skyriaus specialistui, teikiančiam pirminę informaciją, ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus.

16. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar administracijos interesų, administracijoje neregistruojami, jeigu administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu yra galimybė fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu. Asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą administracijoje.

17. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, fiksuojant ir saugant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

18. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, valstybės tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

19. Asmens pageidavimu jo priėmimas administracijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu, prašymą atsiuntus paštu ar elektroniniais ryšiais.

20. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o administracijoje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

21. Asmenų prašymai raštu turi būti:

21.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus šių taisyklių 23 punkte nurodytus atvejus;

21.2. parašyti įskaitomai.

22. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

23. Nevalstybine kalba raštu pateikti asmenų prašymai administracijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės administracija ar tarptautinė organizacija.

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

25. Kai prašymą administracijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

26. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia administracija arba perduota institucijai, kuriai pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

27. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar administracijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

28. Jeigu administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys šių taisyklių 27 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar administracijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

29. Asmuo, prašymą teikiantis administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu alytus@alytus.lt.

30. Valstybės tarnautojas, jam administracijos sutektu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, kurį reikia užregistruoti ir nagrinėti, turi nedelsdamas persiųsti jį administracijos elektroninio pašto adresu avilyšreg@alytus.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

III SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

31. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar gauti savivaldybės priimamajame, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais turi būti užregistruoti dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

32. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo administracijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

33. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar administracijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo administracijoje.

34. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo administracijoje, administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus šių taisyklių 33 punkte nustatytą terminą, administracija nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

35. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir administracija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per administracijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

36. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

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

38. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant šių taisyklių 21.1 ir 21.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir priedamų dokumentų užregistravimo administracijoje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

39. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant šių taisyklių 22 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo administracijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

40. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant šių taisyklių 24 ir 25 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo administracijoje

asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

41. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant šių taisyklių 27 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo administracijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO Langelio PRINCIPĄ

42. Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu funkcijas atlieka administracijos direktoriaus paskirti Vidaus administravimo skyriaus ir kitų struktūrinių padalinių valstybės tarnautojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą. Jie atlieka šias funkcijas:

42.1. 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 administracija gali gauti iš savo padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

42.2. užregistruoja gautus asmens prašymus ir perduoda juos administracijos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

42.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

42.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

42.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

42.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal administracijos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

42.7. rengia ir teikia administracijos direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

42.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus praneša administracijos direktoriui.

43. Asmenys į priėmimą pas savivaldybės ir administracijos vadovus registruojami:

43.1. kai klausimo neišsprendė savivaldybės administracijos specialistai arba jų sprendimas netenkina pareiškėjo;

43.2. kai yra akivaizdūs klausimo sprendimo vilkinimo, biurokratizmo atvejai.

44. Savivaldybės vadovai asmenis priima antradieniais individualiai suderintu laiku.

45. Per vienerius metus tuo pačiu klausimu į priėmimą pas savivaldybės ar administracijos vadovus besikreipiantys asmenys registruojami tuo atveju, jei nurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar pateikiami papildomi teisiškai pagrįsti argumentai, leidžiantys ginčyti ankstesnį atsakymą.

46. Asmenis į priėmimą iš anksto registruoja Vidaus administravimo skyriaus specialistas, teikiantis pirminę informaciją žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu. Taip pat interesantai į priėmimą pas savivaldybės vadovus gali registruotis portale www.alytus.lt.

47. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms, priimamojo darbuotojai privalo iš anksto įspėti asmenį (telefonu, laišku, el. paštu), kad pasikeitė priėmimo diena, laikas, vieta arba kitos sąlygos.

48. Atsakymo į asmeninių priėmimų metu išdėstytus prašymus tvarka yra tokia pati kaip ir į raštu pateiktų prašymų.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

49. Asmenų prašymus nagrinėja ir atsakymus į juos rengia administracijos struktūrinių padalinių vadovai, valstybės tarnautojai, vykdančys viešojo administravimo funkcijas ir neįeinantys į struktūrinių padalinių sudėtį, struktūrinių padalinių valstybės tarnautojai ir darbuotojai, kuriems asmenų prašymai buvo perduoti nagrinėti pagal administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens pavedimus.

50. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas administracijos direktoriaus arba jo įgalioto valstybės tarnautojo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

51. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

51.1. 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;

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

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

51.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

52. Administracija, pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

53. Asmuo, nesutinkantis su administracijos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo 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 įstatymo nustatyta tvarka.

54. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba administracijos siunčiamame, vadovaujantis šių taisyklių 12, 37, 38–41 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

55. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi trumpai ir suprantamai:

55.1. paaiškinti, ar administracija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

55.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

56. Jeigu žodžiu elektroniniais ryšiais aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią valstybės tarnautoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, valstybės tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

57. Aptarnaudamas asmenį žodžiu elektroniniais ryšiais, valstybės tarnautojas turi laikytis reikalavimų:

57.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti administracijos (padalinio) pavadinimą ir pavardę;

57.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

57.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

57.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

57.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

58. Administracija privalo kasmet atlikti praėjusių metų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

59. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl administracijai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų, pavyzdžiui:

59.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie administracijos darbo laiką;

59.2. ar asmenims patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

59.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

59.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;

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

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

59.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus.

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

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

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

60.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į instituciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją;

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

61. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui institucijoje gerinti.

62. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus kartu su administracijos direktoriaus ir savivaldybės administracijos praėjusių metų veiklos ataskaita skelbiami portale www.alytus.lt.

Pakeitimai:

1.

Alytaus miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [DV-22](#), 2016-01-11, paskelbta TAR 2016-01-11, i. k. 2016-00488

Dėl Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2015-10-26 įsakymo Nr. DV-866 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje taisyklių tvirtinimo“ pakeitimo