



**PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO IR
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIAUS 2018 M. VASARIO 21 D. ĮSAKIMO NR. A-
131(4.1E) PRIPAŽINIMO NETEKUSIU GALIOS**

2022 m. gegužės 17 d. Nr. A-489
Panevėžys

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 18 straipsnio 1 dalimi, 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Panevėžio miesto savivaldybėje taisyklės (pridedama).
2. P a v e d u Savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių vadovams supažindinti su 1 punkte minimomis taisyklėmis pavaldžius valstybės tarnautojus ir darbuotojus.
3. R e k o m e n d u o j u 1 punkte minimomis taisyklėmis vadovautis Tarybos ir mero sekretariatui ir Savivaldybės audito ir kontrolės tarnybai.
4. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Panevėžio miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. vasario 21 d. įsakymą Nr. A-131(4.1E) „Dėl Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir informacijos teikimo Panevėžio miesto savivaldybėje tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais.
5. N u s t a t a u, kad šis įsakymas skelbiamas Teisės aktų registre ir Panevėžio miesto savivaldybės interneto svetainėje.

ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Panevėžio miesto savivaldybėje taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo, jų prašymų, kreipimusių, pareiškimų ir skundų (toliau – prašymai ar skundai) viešojo administravimo srityje nagrinėjimo, informacijos apie Panevėžio miesto savivaldybės (toliau – Savivaldybė) veiklą teikimo, asmenų priėmimo pas Savivaldybės, Savivaldybės administracijos vadovus ir Savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių (toliau – padaliniai) vadovus, tarybos narius, Savivaldybės kontrolierių tvarką.

2. Asmenys aptarnaujami, jų prašymai ar skundai priimami ir nagrinėjami, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės), Panevėžio miesto savivaldybės dokumentų tvarkymo ir apskaitos dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ tvarkos aprašu, patvirtintu Panevėžio miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2017 m. gruodžio 15 d. įsakymu Nr. A-1101(4.1E) „Dėl Savivaldybės dokumentų tvarkymo ir apskaitos dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ tvarkos aprašo patvirtinimo ir Administracijos direktoriaus 2017 m. vasario 3 d. įsakymo Nr. A-92 1 punkto pripažinimo netekusiu galios“ (toliau – Dokumentų tvarkymo ir apskaitos dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ tvarka), Panevėžio miesto savivaldybės administracijos klientų aptarnavimo standartu, patvirtintu Panevėžio miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. vasario 9 d. įsakymu Nr. A-140 „Dėl Panevėžio miesto savivaldybės administracijos klientų aptarnavimo standarto patvirtinimo“, Panevėžio miesto savivaldybės piliečių chartija, patvirtinta Panevėžio miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. rugpjūčio 13 d. įsakymu Nr. A-716 „Dėl Panevėžio miesto savivaldybės piliečių chartijos patvirtinimo“, šiomis Taisyklėmis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmenų aptarnavimo, prašymų ar skundų nagrinėjimo tvarką.

3. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus ar skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek jų teisinių santykių nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

5. Prašymai ar skundai nagrinėjami atsižvelgiant į Panevėžio miesto savivaldybės administracijos veiklos nuostatuose, patvirtintuose 2011 m. kovo 31 d. sprendimu Nr. 1-68-17 „Dėl Panevėžio miesto savivaldybės administracijos veiklos nuostatų patvirtinimo ir Savivaldybės tarybos 2003 m. rugsėjo 25 d. sprendimo Nr. 1-7-5 1 punkto pripažinimo netekusiu galios“, Savivaldybei nustatytus uždavinius ir funkcijas, o prašymai ar skundai, nesusiję su Savivaldybės kompetencijos sritimi, vieno langelio principu persiunčiami nagrinėti įstaigai pagal kompetenciją, apie tai informuojant pareiškėją.

6. Nagrinėdami prašymus ar skundus, aptarnaudami asmenis, Savivaldybės valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, (toliau kartu – darbuotojai) privalo

vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais viešojo administravimo principais, o teikdami asmenims informaciją – Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatytais dokumentų teikimo principais.

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ar skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Savivaldybės darbuotojo. Atsakingų už Savivaldybės interesantų aptarnavimą darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ar kitais nebuvimo tarnyboje atvejais paskiriami kiti (pavadojuojantys) darbuotojai, suteikiant jiems tokius pat įgaliojimus.

8. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) nuostatomis.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ATVYKUS Į SAVIVALDYBĘ

9. Asmenys vieno langelio principu Savivaldybėje aptarnaujami Savivaldybės priimamajame (toliau – Priimamasis).

10. Asmenų priėmimą ir aptarnavimą vieno langelio principu Savivaldybėje organizuoja, prašymus ar skundus priima, registruoja Vidaus administravimo skyriaus Dokumentų valdymo poskyris. Priimamajame pirminę teisinę pagalbą teikia Teisės ir viešosios tvarkos skyriaus vyriausiasis specialistas.

11. Darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 11 punkte nustatytas Asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas.

12. Asmenys Savivaldybėje aptarnaujami atskiruose Savivaldybės administracijos padaliniuose:

12.1. Priimamajame (Laisvės a. 20, Panevėžys):

pirmadienį–ketvirtadienį nuo 8 iki 17 val.;

ketvirtadieniais nuo 17 iki 18 val. (valandą po darbo dienos laiko) priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai, jeigu numatytu papildomu laiku iš anksto vizitui užsiregistravusių asmenų nėra, Priimamojo darbuotojai darbą baigia įprastu darbo laiku;

penktadienį nuo 8 iki 15.45 val.

Priimamasis dirba be pietų pertraukos.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [A-1070](#), 2022-12-05, paskelbta TAR 2022-12-05, i. k. 2022-24746

12.2. Civilinės metrikacijos skyriuje (Respublikos g. 25, Panevėžys):

pirmadienį–ketvirtadienį nuo 8 iki 17 val.;

penktadienį nuo 8 iki 15.45 val.;

šeštadienį nuo 9 iki 11 val. (tik jei yra registruojamos santuokos).

Pietų pertrauka nuo 12 iki 12.45 val.

12.3. Socialinių reikalų skyriuje (Laisvės a. 20, Panevėžys):

pirmadienį–trečiadienį nuo 8 iki 17 val.;

ketvirtadienį nuo 8 iki 18 val.;

penktadienį nuo 8 iki 15.45 val.

Pietų pertrauka nuo 12 iki 12.45 val.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [A-939](#), 2022-10-21, paskelbta TAR 2022-10-21, i. k. 2022-21423

12.4. Švietimo skyriuje (Laisvės a. 23, Panevėžys):

pirmadienį–ketvirtadienį nuo 8 iki 17 val.;

penktadienį nuo 8 iki 15.45 val.

Pietų pertrauka nuo 12 iki 12.45val.

12.5. Savivaldybės archyve (Pilėnų g. 43, Panevėžys):

pirmadienį–ketvirtadienį nuo 7.30 iki 16.30 val.;

penktadienį nuo 7.30 iki 15.15 val.

Savivaldybės archyvas dirba be pietų pertraukos.

13. Konsultacijos asmenims teikiamos telefono numeriais, paskelbtais Savivaldybės interneto svetainėje www.panevezys.lt. Savivaldybės darbo laiku:

pirmadienį–ketvirtadienį nuo 8 iki 17 val.;

penktadienį nuo 8 iki 15.45 val.

Pietų pertrauka nuo 12 iki 12.45val.

14. Švenčių dienų išvakarėse Savivaldybės darbo laikas viena valanda trumpesnis.

15. Kontaktinė informacija skelbiama Savivaldybės interneto svetainėje www.panevezys.lt ir Priimamojo patalpoje esančiame informaciniame stende valstybine ir anglų kalbomis.

16. Rašytiniai prašymai ar skundai elektroninių ryšių priemonėmis Savivaldybei gali būti teikiami bet kuriuo paros metu visomis savaitės dienomis.

17. Atvykę į Savivaldybę asmenys prašymus ar skundus gali pateikti raštu arba žodžiu. Raštu pateikti prašymai ar skundai yra registruojami. Žodžiu pateikti prašymai ar skundai neregistruojami ir priimami tik tais atvejais, kai juos galima išspręsti tą pačią darbo dieną nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų ir Savivaldybės interesų. Į žodžiu pateiktus prašymus ar skundus atsakymas raštu neteikiamas. Jei žodžiu pateiktas prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas tą pačią darbo dieną, asmuo turi jį pateikti raštu. Savivaldybė neturi galimybės panaudodama technines priemones fiksuoti ir saugoti žodžiu pateikto prašymo ar skundo turinio.

18. Už tinkamą asmenų aptarnavimą, prašymų ar skundų nagrinėjimą atsako padalinio, kuriame aptarnaujamas asmuo, nagrinėjamas prašymas ar skundas, vadovas ir darbuotojai, kuriems pavesta aptarnauti asmenį ir (ar) nagrinėti prašymą ar skundą.

19. Asmenų aptarnavimo Savivaldybėje kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis ir Paslaugų kokybės vertinimo metodika, patvirtinta Savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. rugpjūčio 13 d. įsakymu Nr. A-716 „Dėl Panevėžio miesto savivaldybės piliečių chartijos patvirtinimo“.

20. Savivaldybės interneto svetainėje skelbiama anoniminė asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketa (popierinę anketą galima užpildyti Priimamajame). Ją pildydami asmenys gali pareikšti savo nuomonę apie asmenų aptarnavimo Savivaldybėje kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

21. Dokumentų valdymo poskyrio vedėjas analizuoja vertinimo anketose pateiktų atsakymų rezultatus ir nuolat teikia informaciją apie gautus rezultatus atitinkamų padalinių vadovams. Mažiausiai kartą per metus Vidaus administravimo skyriaus vedėjui teikia kokybės vertinimo rezultatus, o prireikus pateikia pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo tobulinimo.

III SKYRIUS

ASMENS TAPATYBĖS PATVIRTINIMAS

22. Jei specialūs teisės aktai nenumato kitaip, tais atvejais, kai asmuo kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos paslaugos, kuri iš esmės gali būti suteikta tik asmeniui, kurio tapatybė nustatyta, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė, kuri, priklausomai nuo kreipimosi būdo, gali būti patvirtinta taip:

22.1. jei prašymas ar skundas teikiamas tiesiogiai atvykus į Priimamąjį – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

22.2. jei prašymas ar skundas siunčiamas paštu – pridedant notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją;

22.3. jei prašymas ar skundas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu;

22.4. jei prašymas ar skundas teikiamas jungiantis per e. sistemas (e. paslaugos, kt.) – naudojant asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje priemones, nustatytas Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių įstatyme.

23. Jei asmuo kreipiasi telefonu, jam suteikiama bendro pobūdžio informacija. Identifikuojant asmenį, jo paprašoma pateikti šią informaciją:

23.1. vardą, pavardę;

23.2. adresą (el. paštą ar gyvenamosios vietos adresą);

23.3. telefono numerį;

23.4. prašymo ar skundo esmę ir kitą aktualią informaciją.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS, NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ RENGIMAS

24. Prašymai ar skundai Savivaldybei teikiami asmeniškai ar per atstovą tiesiogiai atvykus į Priimamąjį, siunčiami paštu, per kurjerį (adresu: Panevėžys, Laisvės a. 20, LT-35200) ar elektroniniu paštu (priimamasis@panevezys.lt), ar kitais elektroniniais būdais. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

25. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Savivaldybę turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Vertėją arba asmenį, gebantį išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, savo iniciatyva pakviečia besikreipiantis į Savivaldybę asmuo. Vertimui iš anglų kalbos, esant galimybei, kviečiamas Savivaldybės administracijos Komunikacijos skyriaus darbuotojas. Prašymą ar skundą žodžiu galima pateikti anglų ir rusų kalbomis.

26. Ne valstybine kalba gauti prašymai ar skundai perduodami Komunikacijos skyriui išversti į valstybinę kalbą ir registruojami nustatyta tvarka.

27. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Savivaldybei elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu adresu, nurodytu Savivaldybės interneto svetainėje.

28. Darbuotojai, savo tarnybiniu elektroninio pašto adresu gavę asmens prašymą ar skundą, turi nedelsdami jį persiųsti Priimamojo darbuotojui registruoti, išskyrus atvejus, kai pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitę.

29. Savivaldybės, Savivaldybės administracijos vadovams, padaliniams adresuoti ir užregistruoti prašymai ar skundai ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduodami susipažinti ir rezoliucijoms įrašyti. Pagal vadovų rezoliucijas vykdytojai organizuoja prašymų ar skundų nagrinėjimą ir parengia atsakymus asmenims. Esant poreikiui, Savivaldybės ar Savivaldybės administracijos vadovų sprendimu sudaromos darbo grupės ar komisijos.

30. Jeigu asmuo žodžiu kreipiasi į Savivaldybę su prašymu ar skundu, kuris nepriskiriamas Savivaldybės kompetencijai, asmenį aptarnaujantis darbuotojas turi nurodyti institucijos, į kurią turėtų kreiptis pareiškėjas, pavadinimą, adresą, telefono numerį.

31. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, asmenį aptarnaujantis Savivaldybės darbuotojas turi teisę jo neaptarnauti ir privalo tuoj pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Asmenį aptarnaujančio darbuotojo tiesioginis vadovas apie tai praneša teisėsaugos institucijoms, pagal kompetenciją tiriančioms atitinkamus teisės pažeidimus.

32. Anoniminiai prašymai ar skundai, jei pagal juose pateiktą informaciją nėra galimybės identifikuoti juos pateikusio asmens arba patikrinti jų autentiškumo, Savivaldybėje registruojami, bet nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai juose nurodyti pažeidimai ar kita informacija, į kuriuos būtina reaguoti.

33. Elektroniniu paštu gauti prašymai ar skundai, kuriuose nenurodytas asmens vardas ir pavardė ar pavadinimas, adresas arba jie asmens nepasirašyti, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens ar Savivaldybės interesų galima atsakyti tą pačią arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, neregistruojami, o iš karto persiunčiami pagal priklausomybę darbuotojams.

34. Elektroniniu paštu gauti prašymai ar skundai, kurių turinys yra nekonkretus ir nesuprantamas, gali būti neregistruojami, jei iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį.

35. Gauti prašymai ar skundai registruojami, toliau tvarkomi ir atsakymai į juos rengiami vadovaujantis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ tvarka ir laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama užregistruoto dokumento patvirtinta kopija, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo asmens nurodytu adresu išsiunčiama užregistruoto dokumento patvirtinta kopija arba elektroniniais ryšiais asmuo informuojamas apie priimtus dokumentus.

36. Į asmenų prašymus suteikti viešą informaciją, kuria disponuoja Savivaldybė ir kuriai parengti nereikia papildomų pastangų ir laiko, ar paklausimus, gautus elektroninėmis priemonėmis, kai nurodomi asmens duomenys (vardas ir pavardė, adresas, kontaktai), darbuotojai privalo atsakyti tą pačią darbo dieną, gavus prašymą. Jeigu prašoma informacija disponuoja kitas padalinys, prašymas, paklausimas persiunčiamas tą pačią darbo dieną, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

37. Asmuo neprivalo pateikti informacijos ir (ar) dokumentų, kuriuos gali gauti prašymą ar skundą nagrinėjantis vykdytojas iš kitų institucijų ar padalinių.

38. Asmenų prašymai ar skundai, persiusti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Prezidento, Seimo, Vyriausybės, Seimo kontrolierių tarnybos nagrinėjami įstatymų nustatyta tvarka ir terminais.

39. Atsakymus rengia vykdytojai, o pasirašo tik Savivaldybės, Savivaldybės administracijos ar padalinių vadovai. Vykdytojas nurodomas kaip atsakymo rengėjas.

40. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų, kiti administraciniai veiksmai, atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį, įforminami Savivaldybės tarybos sprendimais, administracijos direktoriaus įsakymais arba kitokiais prašymo esmę atitinkančiais sprendimų patvirtinančiais dokumentais.

V SKYRIUS ASMENŲ PRIĖMIMAS

41. Į Savivaldybės organizuojamą priėmimą pas Savivaldybės, Savivaldybės administracijos vadovus, tarybos narius ir Savivaldybės kontrolierių asmenys gali užsiregistruoti elektroniniu paštu, telefonu arba atvykę į Priimamąjį.

42. Asmenys į priėmimą pas Savivaldybės ir Savivaldybės administracijos vadovus registruojami:

42.1. kai klausimas nebuvo išspręstas Savivaldybės administracijos specialistų arba jų sprendimas ar parengtas atsakymas asmens netenkina;

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

43. Asmenys į priėmimą pas Savivaldybės merą neregistruojami:

43.1. jeigu Savivaldybė teisės aktų nustatyta tvarka nėra įgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų;

43.2. jeigu asmuo dar nesikreipė į Savivaldybės administracijos vadovus;

43.3. jeigu pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu, nenurodydami naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikdami papildomų argumentų (dokumentų), leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu.

44. Asmenys į priėmimą pas Savivaldybės administracijos vadovus neregistruojami, jeigu dar nesikreipė į struktūrinių padalinių vadovus.

45. Savivaldybės vadovai, tarybos nariai ir Savivaldybės kontrolierius asmenis priima Priimamajame pagal Savivaldybės mero potvarkiu patvirtintą grafiką. Savivaldybės administracijos vadovų priėmimų grafikas tvirtinamas Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu. Grafikai skelbiami Savivaldybės interneto svetainėje www.panevezys.lt.

46. Priėmimus pas Savivaldybės, Savivaldybės administracijos vadovus administruoja Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojas, kuris registruoja asmenis į priėmimus, pagal užsiregistravusių asmenų sąrašą patikslina atvykimo priežastį, klausimo esmę, surenka papildomą informaciją, jeigu reikia, pakviečia priėmime dalyvauti atitinkamus specialistus.

47. Dėl nenumatytų aplinkybių pasikeitus suderintam priėmimo laikui, Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojas asmenį informuoja jo nurodytu būdu: telefonu arba elektroniniu paštu.

48. Vieno asmens priėmimui skiriama ne daugiau kaip 30 minučių.

49. Priimančiam Savivaldybės, Savivaldybės administracijos vadovui Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojas ne vėliau kaip prieš vieną darbo dieną iki priėmimo pradžios pateikia informaciją asmenų keliamais klausimais.

50. Per Savivaldybės, Savivaldybės administracijos vadovų priėmimą pateikti asmenų prašymai ar skundai registruojami ir nagrinėjami bendra tvarka.

51. Savivaldybės kontrolierius, tarybos nariai priėmę asmenis, negali formuoti užduočių padaliniais, bet prireikus gali teikti Savivaldybės vadovams pranešimus.

52. Padalinių vadovai pagal veiklos sritis priima asmenis pagal poreikį. Asmenis į padalinių vadovų priėmimus registruoja Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojai.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

53. Siekiant užtikrinti Savivaldybės teikiamų paslaugų asmenims prieinamumą ir asmenų aptarnavimo nepertraukiamumą, gali būti suteikiamos galimybės asmenims prašymus ar skundus nuotoliniu būdu pateikti nesilaikant neesminių formalių reikalavimų, nustatant pareigą šiuos trūkumus ištaisyti vėliau.

Pakeitimai:

1.

Panevėžio miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [A-939](#), 2022-10-21, paskelbta TAR 2022-10-21, i. k. 2022-21423

Dėl Savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. gegužės 17 d. įsakymo Nr. A-489 „Dėl Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Panevėžio miesto savivaldybėje taisyklių patvirtinimo ir administracijos direktoriaus 2018 m. vasario 21 d. įsakymo Nr. A-131(4.1E) pripažinimo netekusiu galios“ pakeitimo

2.

Panevėžio miesto savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [A-1070](#), 2022-12-05, paskelbta TAR 2022-12-05, i. k. 2022-24746

Dėl savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. gegužės 17 d. įsakymo Nr. A-489 „Dėl Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Panevėžio miesto savivaldybėje taisyklių patvirtinimo ir Administracijos direktoriaus 2018 m. vasario 21 d. įsakymo Nr. A-131(4.1E) pripažinimo netekusiu galios“ pakeitimo