



**ANYKŠČIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO „VIENO LANGELIO“ PRINCIPU IR INFORMACIJOS
TEIKIMO ANYKŠČIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS
APRAŠO PATVIRTINIMO**

2007 m. spalio 18 d. Nr. AĮ - 669
Anykščiai

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo (Žin., 1994, Nr.55-1049, 2000, Nr.91-2832) 11 straipsnio 2 dalimi ir 29 straipsnio 5 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu (Žin., 2000, Nr. 10-236), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin. 2007, 94-3779) 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 aptarnavimo „Vieno langelio“ principu ir informacijos teikimo Anykščių rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Anykščių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2006 m. lapkričio 24 d. įsakymą Nr. AĮ-764 „Dėl piliečių aptarnavimo Anykščių rajono savivaldybės administracijoje ir jos padaliniuose tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Administracijos direktorius

Antanas Baura

R. Šližys, 2007-10-18

Parengė A.Gališanka, 2007-10-16

PATVIRTINTA

Anykščių rajono savivaldybės administracijos
direktoriaus 2007 m. spalio 18 d. įsakymu Nr. AI-669

ASMENŲ APTARNAVIMO „VIEÑO LANGELIO“ PRINCIPU IR INFORMACIJOS TEIKIMO ANYKŠČIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis tvarkos aprašas reglamentuoja asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu ir informacijos teikimą Anykščių rajono savivaldybėje.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu (Žin., 2000, Nr. 10-236), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779).

3. Už šios tvarkos įgyvendinimą atsako Savivaldybės administracijos direktorius.

4. Apraše vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Savivaldybę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, faksu, elektroniniu būdu, registravimą ir perdavimą toliau tvarkyti.

Informacija – žinios, kuriomis disponuoja Savivaldybė.

Pareiškėjas – asmuo, kuris kreipėsi į Savivaldybę raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytąją tvarka pateikti Savivaldybės turimą informaciją;

Privati informacija – informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, teistumą, kita pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.

Skundas – kreipimasis į instituciją, nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

5. Asmenų aptarnavimą Savivaldybėje ir viešųjų paslaugų teikimą „vieno langelio“ principu organizuoja Bendrasis skyrius.

6. Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ specialistai, aptarnaudami asmenis žodžiu, telefonu, elektroniniu būdu, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo principais ir etikos reikalavimais.

7. Priimami prašymai ir skundai, tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neperskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ar skundai, nepriklausomai nuo jų gavimo būdo, grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

8. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba jie pareiškėjo nepasirašyti, elektroniniu būdu gauti prašymai ir skundai, kai neįmanoma nustatyti siuntusio asmens tapatybės, jo elektroninio pašto adreso, neregistruojami ir neteikiami toliau tvarkyti.

9. Ne valstybine kalba gauti prašymai, skundai registruojami ir nustatyta tvarka perduodami išversti į lietuvių kalbą.

10. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, aptarnaujant šį asmenį (iš anksto susitarus dėl aptarnavimo laiko), jei yra galimybė, kviečiamas specialistas ar vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

11. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

12. Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ padalinys dirba be pietų pertraukos ir savo darbą organizuoja tokiu laiku:

12.1. Pirmadieniais 8 – 18 val.

12.2. Antradieniais 8 – 17 val.

12.3. Trečiadieniais 8 – 18 val.

12.4. Ketvirtadieniais 8 – 17 val.

12.5. Penktadieniais 8 – 15.45 val.

13. Asmenys turi galimybę pareikšti nuomonę apie aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus, pasiūlymus, pastabas, skundus raštu, pasinaudodami pageidavimų ir pasiūlymų dėžute. Korespondenciją iš dėžutės kiekvieną penktadienį išima Bendrojo skyriaus vedėjas ir nustatyta tvarka pateikia Savivaldybės administracijos direktoriui.

14. Informaciją apie gautus asmenų prašymus ir skundus Bendrasis skyrius pateikia kartą

per metus Savivaldybės vadovams. Prireikus arba nurodžius vadovams, ši informacija teikiama dažniau (skyrių ir tarnybų vedėjų pasitarimuose bei kitais būdais).

III. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU AR JIEMS ATVYKUS Į SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS „VIEŅO LANGELIO“ PADALINĮ

15. Asmenims, atvykusiems į Savivaldybę, „Vieno langelio“ specialistas, atsakingas už informacijos teikimą, privalo suprantamai paaiškinti:

15.1. ar Savivaldybė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

15.2. kokius dokumentus (pažymas, pareiškimus, kt.) ir kaip (asmeniškai, paštu, elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

15.3. kokią informaciją institucija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų

15.4. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Savivaldybė nekompetentinga spręsti jam rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą, telefono numerį.

16. Atvykę į Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ padalinį asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai ir skundai priimami tik tais atvejais, kai į juos galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant kito asmens ar institucijos interesų, arba pakvietus tuo klausimu kompetentingą specialistą. Rašytinius prašymus ar skundus „Vieno langelio“ specialistai priima nustatyta tvarka ir kartu su pridedamais dokumentais perduoda spręsti Savivaldybės vadovams arba tuo klausimu kompetentingiems Savivaldybės administracijos padaliniams, informuodami asmenį, kada, kaip (telefonu, paštu, kita ryšio priemone) jam bus pranešta apie rūpimo klausimo išsprendimą. Prireikus, specialistai padeda asmenims parašyti prašymą, užpildyti dokumentų formas.

17. Asmenų pageidavimai konsultuotis su specialistais gali būti derinami iš anksto telefonu. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam susitikimo laikui, atsakingas specialistas privalo apie tai įspėti asmenį.

18. Specialistas gali teikti asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Savivaldybė ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą.

19. Jeigu asmens netenkina Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ specialisto suteikta paslauga, informacija arba yra būtina kito specialisto konsultacija, specialistas kviečiamas į „Vieno langelio“ padalinį. Jeigu tuo metu reikalingas darbuotojas užsiėmęs, išvykęs ir nėra kam jį pakeisti, „Vieno langelio“ specialistas suderina priėmimo laiką ir tiksliai informuoja asmenį.

20. Dėl savivaldybės padalinių skirtingo teritorinio išsidėstymo Socialinės paramos skyriaus, Švietimo, kultūros ir sporto skyriaus, Žemės ūkio skyriaus, Civilinės metrikacijos skyriaus, Vaiko

teisių apsaugos tarnybos specialistai į „Vieno langelio“ padalinį nekviečiami.

21. Laikantis nuostatos, kad specialistai turi patys ateiti į „Vieno langelio“ padalinį asmens pageidavimu ir jį aptarnauti, į Savivaldybės patalpas (darbo kabinetus) asmenys įleidžiami tik užsiregistravę specialiaame žurnale „Vieno langelio“ padalinyje. Registruotis nereikia Savivaldybės Tarybos nariams, Savivaldybės kontroliuojamų įstaigų, įmonių vadovams ir atsakingiems darbuotojams pagal vadovų pateiktą ir su minėtas įstaigas ar įmones kuriojančio Savivaldybės padalinio vedėju suderintą sąrašą; nuolatinių komisijų, darbo grupių narių pagal komisijų, darbo grupių pirmininkų pateiktą sąrašą; asmenims, kurie dėl savo darbo pobūdžio turi dažnai lankytis pas atitinkamus specialistus, pagal padalinių vedėjų pateiktą sąrašą; žiniasklaidos priemonių darbuotojams – suderinus su Bendrojo skyriaus specialistu ryšiams su visuomene.

22. Asmenis susitikti su specialistais registruoja „Vieno langelio“ padalinio specialistai, suderinę su atitinkamo skyriaus vedėju dėl būtinybės asmeniui patekti į specialisto kabinetą:

22.1. Kiekvieną pirmadienį ir antradienį nuo 9 iki 12 val. registruojami asmenys, atvykę į Architektūros ir urbanistikos skyrių statybų, teritorijų planavimo, kultūros vertybių tvarkymo, žemėtvarkos, želdinių tvarkymo klausimais.

22.2. Juridinis skyrius pirminę teisinę pagalbą teikia kiekvieną savaitės dieną nustatytomis valandomis. Asmenys, atvykę gauti pirminės teisinės pagalbos, registruojami Juridiniame skyriuje.

22.3. Asmenims, kviestiems į komisijų, darbo grupių posėdžius, registruotis nereikia. Tokiu atveju komisijų, darbo grupių pirmininkai ar tarnautojai, atsakingi už darbo organizavimą, iš vakaro informuoja apie kitą dieną vyksiančius posėdžius ir pateikia sąrašus „Vieno langelio“ padaliniui bei nurodo patalpą, kurioje vyks posėdis.

23. Aptarnaudami asmenis telefonu, „Vieno langelio“ specialistai privalo laikytis šių reikalavimų:

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

23.2. mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti skambinančiajam, t.y. pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

23.3. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę;

23.4. aiškiai ir tiksliai (be komentarų ir interpretacijos) atsakyti į asmens klausimus;

23.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, jei reikia laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito kontakto (telefonu ar kita ryšių priemone) laiką;

23.6. esant būtinybei, telefonu sujungti asmenį su kompetentingu specialistu.

23.7. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

IV. GAUNAMŲJŲ RAŠTŲ REGISTRAVIMAS IR JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

24. Dokumentai ir jų apskaita tvarkoma decentralizuotai dėl Savivaldybės padalinių

teritorinio išsidėstymo. „Vieno langelio“ padalinys atlieka pirminį gautų paštų, kitomis ryšio priemonėmis ar pristatytų dokumentų tvarkymą:

24.1. Valstybės valdžios ir valdymo institucijų, respublikos ir rajono įmonių, įstaigų, organizacijų raštai, adresuoti Savivaldybei, savivaldybės Tarybai, administracijai, Savivaldybės vadovams, registruojami kompiuterinėse laikmenose ir pateikiami susipažinti. Rytą gauta korespondencija pateikiama vadovams iki 12 val., o gauta antroje dienos pusėje – kitą dieną iki 9 val. Dokumentai su rezoliucijomis teikiami Bendrojo skyriaus raštvedžiui užduotims registruoti, užduočių terminų vykdymo kontrolei organizuoti ir pateikti Savivaldybės padaliniais vykdyti.

24.2. Dokumentai, tiesiogiai adresuoti savivaldybės administracijos skyriams, tarnyboms, seniūnijoms, perduodami registruoti ir toliau tvarkyti tų skyrių, tarnybų, seniūnijų tarnautojams pagal jų kompetenciją.

24.3. Dokumentų, minimų 24.1. papunktyje, užduočių vykdymo kontrolę vykdo Bendrasis skyrius.

24.4. Dokumentų, minimų 24.2. papunktyje, užduočių vykdymo kontrolę vykdo Savivaldybės administracijos padalinių vadovai arba už dokumentų tvarkymą, apskaitą, saugojimą, bylų ir apyrašų sudarymą – vadovų paskirti ir administracijos direktoriaus įsakymu patvirtinti darbuotojai.

25. Laiškai su slaptumo žymomis pateikiami atsakingam už slaptų dokumentų tvarkymą ir apskaitą darbuotojui registruoti ir toliau tvarkyti.

26. Įvairios sąskaitos ir sąskaitos faktūros, sąskaitų (likučių) suderinimo aktai, raštai pateikiami Apskaitos skyriui registruoti ir toliau tvarkyti.

27. Savivaldybės sutartys ir susitarimai registruojami ir saugomi Bendrajame skyriuje. Už jų apskaitą atsakingas Bendrojo skyriaus raštvedys.

28. Faksimilinio ryšio įrenginiais gauti dokumentai, jei yra užtikrinta jų teksto apsauga ir galima identifikuoti siuntėjo parašą, kitus būtinus rekvizitus, išspausdinami ir registruojami bendra tvarka. Jei vėliau atsiunčiamas gauto dokumento originalas, jis registruojamas ta pačia data ir numeriu. Atsakingas tarnautojas turi pasirūpinti, kad būtų išvengta dvigubo gaunamų analogiškų dokumentų registravimo.

29. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami ir jų valdymas organizuojamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka, jeigu asmuo yra sudaręs sutartį su Savivaldybe. Kitais atvejais asmenų prašymai, skundai, pateikti elektroniniu būdu, tvarkomi 28 punkte nustatyta tvarka.

30. Neregistruojami reklaminiai lankstinukai, periodiniai leidiniai, kvietimai, sveikinimai, kita korespondencija, nesusijusi su atsakomybe ir rizika, kylančia dėl dokumentų neįtraukimo į apskaitą.

31. Savivaldybės valstybės tarnautojai ar darbuotojai, tiesiogiai gavę dokumentus, adresuotus savivaldybės Tarybai, administracijai, Savivaldybės vadovams, privalo juos ne vėliau kaip kitą dieną perduoti „Vieno langelio“ padaliniui. Dokumentus, gautus tiesiogiai iš išvardytų asmenų, pavedimo vykdytojas privalo ne vėliau kaip kitą dieną pateikti „Vieno langelio“ padaliniui užregistruoti, o jeigu šie dokumentai jau užregistruoti – pranešti Bendrojo skyriaus raštvedžiui apie pavedimą vykdyti užduotį.

32. Atsakymus į raštus turi teisę pasirašyti tik meras, mero pavaduotojai, administracijos direktorius, jo pavaduotojas ir padalinių vadovai (jų nesant – pavaduotojai) ar tarnautojai, gavę tiesioginio vadovo nurodymą.

V. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

33. Asmenų raštu arba elektroniniu būdu pateiktus prašymus ir skundus, adresuotus Savivaldybės merui, jo pavaduotojams, administracijos direktoriui, jo pavaduotojui, priima ir registruoja „Vieno langelio“ padalinys.

34. Prašyme turi būti nurodyta asmens pavardė, vardas ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, telefonas. Prašyme išdėstoma kreipimosi esmė, nurodoma, kokią informaciją ar dokumentus asmuo nori gauti. Jeigu į merą, jo pavaduotojus ar administracijos direktorių kreipiasi asmens atstovas, prie prašymo ar skundo turi būti pridėtos jo tapatybę ir atstovavimą liudijančių dokumentų kopijos.

35. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į juos pateikiami elektroniniu būdu, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu nurodytu adresu arba įteikiami. Atsakymai elektroniniu būdu turi būti parengti ir pasirašyti Savivaldybės vadovo arba jo įgalioto asmens Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

36. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, paliekami nenagrinėti.

37. „Vieno langelio“ specialistai, atsakingi už prašymų ir skundų priėmimą:

37.1. Priima raštu arba elektroniniu būdu pateiktus asmenų prašymus ir skundus, patikslina priimamo prašymo ar skundo esmę, prireikus pagrįstai ir motyvuotai paprašo pateikti papildomus dokumentus ir paaiškinimus. Iš asmens negalima reikalauti tos papildomos informacijos, kuri yra Savivaldybės informacinėse sistemose ir kurią galima gauti iš kitų institucijų tarnybinės pagalbos tvarka, nustatyta Viešojo administravimo įstatyme.

37.2. Suteikia informaciją apie klausimo sprendimo procedūrą ir informuoja asmenį, kada

ir kaip (telefonu, paštu ar kita ryšio priemone) jam bus pranešta apie rūpimo klausimo išsprendimą.

37.3. Jeigu Savivaldybei pagal kompetenciją nepriklauso spręsti asmeniui rūpimą klausimą, paaiškina, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą, telefoną, asmens pageidavimu persiunčia prašymą ar skundą nagrinėti kompetentingai institucijai.

VI. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

38. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu, gauti elektroniniu būdu ar kita ryšio priemone, „Vieno langelio“ padalinyje registruojami kompiuterinėse laikmenose ir tvarkomi Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių ir Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

39. Asmeniui jo pageidavimu įteikiama prašymo ar skundo priėmimo faktą patvirtinanti ir spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija. Jeigu prašymas gautas paštu, per dvi dienas nuo prašymo gavimo dienos asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Elektroniniu būdu gauto asmens prašymo ar skundo užregistravimą patvirtinantis dokumentas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka pateikiamas asmeniui elektroniniu būdu.

40. Užregistruoti prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Seimo, Respublikos Prezidento, Vyriausybės kanceliarijos, kitų aukštesnių institucijų, tą pačią dieną nustatyta tvarka pateikiami Savivaldybės merui, jo pavaduotojams, administracijos direktoriui pagal jų veiklos sritis, po to – vykdytojams, nurodytiems vadovų rezoliucijose.

41. Atsakymo, informacijos ar dokumentų pateikimo terminai pradedami skaičiuoti kitą dieną nuo tinkamai surašyto prašymo ar skundo gavimo dienos.

42. Prašymą ar skundą padavęs asmuo arba jo atstovas turi teisę susipažinti su Savivaldybės turimais dokumentais ir kita surinkta informacija, pareikšti savo nuomonę ir pateikti papildomus dokumentus, jeigu įstatymai nenumato kitaip.

43. Prašymus ir skundus, „Vieno langelio“ padalinyje gautus elektroniniu būdu, jeigu galima nustatyti siuntėjo rekvizitus, tarnautojai turi persiųsti kompetentingiems padaliniais ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo datos, o pareiškėją apie tai informuoti elektroniniu būdu.

VII. PRIĖMIMO PAS SAVIVALDYBĖS VADOVUS, PADALINIŲ VEDĖJUS, SPECIALISTUS ORGANIZAVIMAS

44. Asmenys į priėmimą pas Savivaldybės vadovus asmeniniais klausimais iš anksto užsiregistravus telefonu Priimamajame priimami:

44.1. pas merą - kiekvieną trečią dieną nuo 10 iki 12 val.

- 44.2. pas mero pavaduotoją - kiekvieną antradienį nuo 14 iki 16 val.
- 44.3. pas administracijos direktorių - kiekvieną pirmadienį nuo 13 iki 17 val.
- 44.4. pas administracijos direktoriaus pavaduotoją - kiekvieną ketvirtadienį nuo 15 iki 17 val.

45. Asmenys į priėmimą pas Savivaldybės merą, mero pavaduotoją, administracijos direktorių ir jo pavaduotoją asmeniniais klausimais ne priėmimo dienomis ir valandomis registruojami „Vieno langelio“ padalinyje, kai:

45.1. klausimas nebuvo išspręstas Savivaldybės administracijos specialistų arba jų sprendimas netenkina pareiškėjo;

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

46. Bendrasis skyrius kasmet iki vasario 15 d. pateikia Savivaldybės administracijos direktoriui informaciją apie „Vieno langelio“ padalinyje gautus gyventojų prašymus, skundus ir interesantų priėmimą.

VIII. VISUOMENĖS INFORMAVIMAS, INFORMACIJOS RENGIMAS IR TEIKIMAS

47. Informacija apie Savivaldybės veiklą „Vieno langelio“ padalinyje teikiama pagal asmenų raštu arba elektroniniu būdu pateiktus prašymus. Pagal žodinį prašymą informacija teikiama, jeigu ji gali būti teikiama žodžiu ir jeigu asmuo nereikalauja pateikti jos raštu kaip nurodyta šios tvarkos aprašo 16 punkte.

48. Informacija arba oficialus dokumentas asmeniui ar jo atstovui pateikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Jei informacijai pateikti reikia daugiau laiko, Savivaldybės vadovas gali pratęsti terminą dar iki 20 dienų, tačiau visas terminas negali būti ilgesnis kaip 30 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Apie tai asmuo turi būti informuojamas iš anksto.

49. Informacija apie Savivaldybės veiklą, funkcijas, struktūrą ir sprendžiamus klausimus pateikiama ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

50. Jeigu informacija pagal įstatymus yra valstybinė ir tarnybinė paslaptis arba yra privati, ji nesuteikiama. Apie tai pranešama asmeniui ir nurodoma nesuteikimo priežastis

51. Asmuo, pageidaujantis gauti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Jeigu dėl informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

52. Asmuo per 30 darbo dienų nuo atsakymo gavimo, jei, jo nuomone, pateikta informacija yra neteisinga ar neišsami, arba jis atsakymo negavo per 30 darbo dienų nuo prašymo pateikimo

dienos turi teisę Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka apskųsti Savivaldybės instituciją ar jos pareigūnų veiksmus įstatymų nustatyta tvarka.

53. Viešosios informacijos rengėjai ar platintojai, pageidaujantys gauti rašytinę informaciją ar oficialų dokumentą, privalo pateikti prašymą raštu arba elektroniniu būdu. Informacija, kurią rengiant nereikia kaupti papildomų duomenų, viešosios informacijos rengėjams ar platintojams pateikiama ne vėliau kaip per vieną darbo dieną, o informacija, kurią rengiant reikia kaupti papildomus duomenis, – ne vėliau kaip kartą per savaitę.

54. Atsisakius teikti viešąją informaciją viešosios informacijos rengėjui ar platintojui, ne vėliau kaip kitą darbo dieną jis raštu informuojamas apie atsisakymo priežastis.

IX. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

55. Savivaldybės vadovas, kuruojantis „Vieno langelio“ padalinio darbą, reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimus, pasiūlymus ir pastabas. Ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

55.1. ar pakankamai informuojama apie Savivaldybės veiklą ir teikiamas viešąsias paslaugas;

55.2. ar patogus Savivaldybėje nustatytas priėmimo laikas ir aptarnavimo tvarka;

55.3. ar mandagiai asmenys buvo aptarnaujami;

55.4. ar rūpimi klausimai išspręsti laiku ir pakankamai kvalifikuotai;

55.5. ar tenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

55.6 ar asmenys buvo informuoti apie veiksmus, kurių Savivaldybė ėmėsi jų klausimams spręsti.

56. Apklausos metu gali būti pateikti ir kiti su asmenų aptarnavimu susiję klausimai.

57. Apklausos duomenys ir kita informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.
