



ALYTAUS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

**DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO ALYTAUS RAJONO
SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2008 m. lapkričio 27 d. Nr. 81-789
Alytus

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) 14 str. 1 dalimi, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779):

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

2. P a v e d u savivaldybės administracijos Dokumentų ir personalo valdymo skyriaus vyresniajai specialistei Laimai Dumbliauskienei patvirtintų taisyklių kopijas įteikti administracijos struktūrinių padalinių vadovams.

3. Į p a r e i g o j u struktūrinių padalinių vadovus pasirašytinai supažindinti tarnautojus ir darbuotojus su šiomis taisyklėmis.

4. N u r o d a u, kad Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Alytaus rajono savivaldybės administracijoje taisyklės įsigalioja nuo 2008 m. gruodžio 1 d.

Administracijos direktorius

Aurimas Truncė

PATVIRTINTA
Alytaus rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2008 m. *lapkričio 24 d.*
įsakymu Nr. *A1-489*

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO ALYTAUS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Alytaus rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau vadinama – šios Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą rajono savivaldybės administracijoje (toliau vadinama – administracija).

2. Šių 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 savivaldybės biudžeto (toliau vadinama – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į administraciją.

3. Pagal šių 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 šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

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.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į instituciją, kuriame yra nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ir teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Prašymo, skundo nagrinėjimas – valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo, skundo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo

d/

administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta administracijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Nagrinėdami asmenų prašymus rajono savivaldybės 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 įstatyme (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti administracijos direktoriaus įsakymu 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 – antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 17.00 val. iki 18.00 val.

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 direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs institucijos vadovas ar kolegialios institucijos vadovas.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal administracijos kompetenciją. Jeigu administracija, kuriai pateiktas prašymas, negaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo 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. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo administracijoje.

12. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į administraciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, 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 (pirmo aukšto skelbimų lentoje), administracijos interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta informacija apie piliečių 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. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į administraciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į administraciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu.

15. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas savivaldybės administracijos Dokumentų ir personalo valdymo skyriaus specialistui, „vieno langelio“ principu atliekančiam asmenų aptarnavimą, ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

16. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar administracijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

17. Asmens pageidavimu jo priėmimas administracijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas to valstybės tarnautojo ar darbuotojo, su kuriuo buvo susitaręs.

18. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia administracija arba asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

19. Asmenų prašymai turi būti:

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

19.2. parašyti įskaitomai;

19.3. 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.

20. Kai asmens prašymą administracijai paduoda asmens atstovas, jis administracijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 19 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į administraciją 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 šių Taisyklių 19.1 ir 19.2 papunkčių reikalavimus.

21. Kai prašymą administracijai 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).

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

23. 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.

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

25. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi administracija galėtų:

25.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

25.3. atpažinti prašymo turinį;

25.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

26. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti „vieno langelio“ principu dirbančių asmenų aptarnavimo specialistų, turi būti užregistruoti gautų dokumentų registre (Kontora) 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).

27. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniu būdu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo administracijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu, išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas - spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus

atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas administracijos (ar jos padalinio) pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris.

28. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami administracijoje 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).

29. 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. Administracija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per administracijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo administracijoje.

30. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo administracijoje.

31. 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 administracijoje, administracijos direktorius 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 30 punkte nustatyto termino pabaigos, administracija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

32. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.2 papunktyje nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo administracijoje gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo kopiją.

33. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.3 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

34. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 25.1–25.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma gražinimo priežastis.

35. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 25.4 papunktyje nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

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

36. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti administracija, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

37. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo funkcijas atlieka administracijos direktoriaus paskirti Dokumentų ir personalo valdymo skyriaus specialistai, atsakingi už asmenų aptarnavimą.

38. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo specialistai atlieka šias funkcijas:

38.1. 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 administracija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

38.2. užregistruoja gautus prašymus elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“ ir perduoda juos savivaldybės merui;

38.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją (darbuotoją); jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikę prašymo kopiją;

38.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

38.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

38.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal administracijos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

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

38.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja administracijos direktorių;

38.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir administracijos direktoriaus pavedimus.

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

39. 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.

40. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka administracijoje.

41. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

41.1. 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;

41.2. į prašymą pateikti 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;

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

41.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie administracijos 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 konkrečaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitoki asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

42. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

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

44. Asmuo, nesutinkantis su administracijos 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 trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka - Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (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 įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

45. Asmenis Alytaus rajono savivaldybės administracijoje aptarnauja bei informaciją telefonu teikia Dokumentų ir personalo valdymo skyriaus specialistai, atsakingi už gyventojų aptarnavimą pagal „vieno langelio“ principą kartu su savivaldybės administracijos padalinių valstybės tarnautojais ir darbuotojais. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

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

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

45.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

45.4. 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.

46. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

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

46.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

46.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

46.4. aiškiai ir tiksliai pagal kompetenciją atsakyti į klausimus;

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

46.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

48. Administracijos direktorius privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

48.1. ar jie pakankamai informuoti apie administracijos darbo laiką;

48.2. ar jiems patogus administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

48.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

48.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

48.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

48.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

48.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių administracija ėmėsi sprendama jų klausimus;

48.8. kitus administracijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

49. Apklausą organizuoja administracijos direktoriaus paskirti Viešųjų ryšių tarnybos tarnautojai.

50. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui administracijoje gerinti.

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