



**ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS  
DIREKTORIUS  
ĮSAKYMAS  
DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO ZARASŲ  
RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**  
2018 m. lapkričio 12 d. Nr. I(6.6 E)-542  
Zarasai

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 18 straipsnio 1 dalimi, 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taisykles (pridedama).

2. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę Audronei Sažinienei, Zarasų rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus vedėjo pavaduotojai.

3. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

3.1. Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. lapkričio 30 d. įsakymą Nr. I(6.6 E)-802 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“;

3.2. Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2017 m. vasario 6 d. įsakymą Nr. I(6.6 E)-120 „Dėl Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. lapkričio 30 d. įsakymo Nr. I(6.6 E)-802 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“.

Šis įsakymas skelbiamas Teisės aktų registre ir Zarasų rajono savivaldybės interneto svetainėje.

Administracijos direktorius

Benjamins Sakalauskas

PATVIRTINTA

Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus  
2018 m. lapkričio 12 d. įsakymu  
Nr. I(6.6 E)-542

## **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Zarasų rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Administracija). Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai, Administracijos direktoriaus įsakymai.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

4. Administracijos direktorius turi užtikrinti, kad Zarasų rajono savivaldybės interneto svetainėje (toliau – Savivaldybės interneto svetainė) būtų paskelbta Taisyklių VI skyriuje nurodyto Bendrojo skyriaus specialisto, atsakingo už asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu (toliau – „vieno langelio“ specialistas), ar kito Administracijos padalinio atstovo, turinčio įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, kontaktai, kita svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

### **II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

5. Prašymus ir skundus, adresuotus Zarasų rajono savivaldybės merui, mero pavaduotojui, Administracijos direktoriui, Administracijos direktoriaus pavaduotojui (toliau – Savivaldybės vadovybė), raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui:

5.1. atvykus į Administraciją Savivaldybės interneto svetainėje skelbiamu adresu arba į bet kurios Administracijos seniūnijos administracinį pastatą;

5.2. atsiuntus prašymą ar skundą:

5.2.1. paštu;

5.2.2. elektroninėmis priemonėmis:

5.2.2.1. elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą;

5.2.2.2. faksu;

5.2.2.3. elektroniniu paštu.

6. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui:

6.1. atvykus į Administraciją;

6.2. telefonu.

7. Telefonu, elektroniniu paštu ir faksu gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal Administracijoje patvirtintą administracinės paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

8. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas „vieno langelio“ specialistui ar kito Administracijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

9. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, 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 tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

10. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, „vieno langelio“ specialistas ar kitas Administracijos padalinio atstovas, turintis įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Bendrojo skyriaus vedėjui. Šio vedėjo teikimu ir Administracijos direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

11. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Administracijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 5 ir 6 punktuose nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo Administracijoje laikas ir vieta, Administracijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

12. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam „vieno langelio“ specialistui ar kitam Administracijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis, suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Administracijoje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas 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 Administraciją, savo iniciatyva, jeigu Administracija nenustato kitaip.

13. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

13.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 17 ir 18 punktuose nurodytais atvejais;

13.2. parašytas įskaitomai;

13.3. asmens pasirašytas.

14. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

15. Elektroninio pašto adresu elektroninis prašymas arba skundas turi būti pateiktas taip, kad būtų galima:

15.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

15.2. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą arba skundą pateikusį asmenį.

16. Prašymo arba skundo skaitmeninės rašto kopijos (*pdf* formatu), atitinkančios Taisyklių 13 punkte nustatytus reikalavimus, pateikimas siunčiant Savivaldybės interneto svetainėje

skelbiamais elektroninio pašto adresais yra prilyginamas prašymo arba skundo pateikimui raštu (ši nuostata taikoma tik ūkio subjektams).

17. Atsižvelgdamas į Administracijos atliekamas funkcijas ir jos valstybės tarnautojų kompetenciją, Administracijos direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami. Apie tokį Administracijos direktoriaus sprendimą informacija turi būti paskelbta Savivaldybės interneto svetainėje ir „vieno langelio“ skelbimų lentoje.

18. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 17 punktu, nustatytos kalbos priimami prašymai, kai į Administraciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

19. Atstovaujamo asmens vardu į Administraciją kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas 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.

20. Kai prašymą ar skundą 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“.

21. Prašymas ar skundas raštu, atsiųstas institucijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

22. Jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai ar skundai raštu, neatitinkantys Taisyklių 21 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Administracijoje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus ar skundus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka.

23. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Administracijos elektroninio pašto adresu, nurodytu Savivaldybės interneto svetainėje – [info@zarasai.lt](mailto:info@zarasai.lt).

24. Jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, Administracijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jam Administracijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Administracijos elektroninio pašto adresu „vieno langelio“ specialistui, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

### **III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

25. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai Zarasų rajono savivaldybės merui (toliau – meras) ar Administracijos direktoriui, ar gauti „vieno langelio“ specialisto, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami Elektroninės dokumentų valdymo sistemos @vilys (toliau – EDVS @vilys) atitinkamame Administracijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro, taip pat Administracijos direktoriaus priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Administracijos padaliniuose tiesiogiai gautų prašymų registravimą ir jų nagrinėjimą organizuoja šių padalinių vadovai.

26. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

27. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per

10 darbo dienų nuo prašymo gavimo Administracijoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

28. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 10 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Administracijoje dienos, Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą iki 15 darbo dienų. Jeigu prašymo dar negalima išnagrinėti, terminas pratęsiamas dar 15 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 27 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Administracija per 2 darbo dienas nuo Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

29. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Administracija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Administracijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Administracijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Administracijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

30. Prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Prašymą gavusi institucija, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti institucija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

31. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Administracija nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

32. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Administracijoje dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Administracija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

33. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 13.1 papunktyje, 19 ir 20 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

#### IV SKYRIUS

## **ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

34. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą Administracijos direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

35. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas mero, Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens (atitinkamai kam buvo adresuotas prašymas) kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 22 punkte nustatytu atveju Administracijoje neregistruotus prašymus.

36. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

37. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

37.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

37.2. 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;

37.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

37.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

38. Prašymą nagrinėjusi Administracija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

39. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

40. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Administracijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

## **V SKYRIUS**

### **PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS, ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS**

41. Bendrojo skyriaus vedėjo pavaduotojas (toliau – vedėjo pavaduotojas) bei „vieno langelio“ specialistas atsakingi už asmenų aptarnavimą telefonu.

42. Vedėjo pavaduotojas ir „vieno langelio“ specialistas, atsakingi už asmenų aptarnavimą žodžiu, suteikia asmeniui prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. „Vieno langelio“ specialistas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

42.1. paaiškinti, ar Administracija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

42.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi Administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

42.4. 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.

43. Vedėjo pavaduotojas ir „vieno langelio“ specialistas, atsakingi už asmenų aptarnavimą žodžiu, turi laikytis šių reikalavimų:

43.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti institucijos pavadinimą;

43.2. išklaudyti asmenį ir mandagiai paklausti, ar asmuo pageidauja prisistatyti ir nurodyti kontaktinius duomenis, jeigu asmuo sutinka – užfiksuojamas skambinančio asmens vardas, pavardė, telefono numeris, adresas;

43.3. paklausti, ar asmuo pageidauja atsakymo apie pateiktą informaciją, kuris būtų pateiktas nurodytais kontaktiniais duomenimis;

43.4. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

43.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti „viename langelyje“ dirbančių specialistų kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį pas kompetentingą specialistą; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ**

44. Asmenis aptarnauja Administracijoje „vieno langelio“ specialistas (jį pavaduojantis asmuo).

45. „Vieno langelio“ specialistas (jį pavaduojantis asmuo) atlieka šias funkcijas:

45.1. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, adresuotus Savivaldybės vadovybei, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, EDVS @vilys;

45.2. perduoda juos EDVS @vilys pagalba Savivaldybės vadovybei, jų įgaliotiems asmenims, o dokumentus dėl teisės aktais nustatytų administracijos teikiamų administracinių paslaugų pagal kompetenciją – padalinių vadovams. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Administracijos kompetencijai, specialistas, nagrinėjantis prašymą ar skundą, persiunčia jį kitai institucijai ir palieka prašymo ar skundo kopiją „vieno langelio“ specialistui;

45.3. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

45.4. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

45.5. informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Administracijos kompetenciją;

45.6. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia Bendrojo skyriaus vedėjui, pastarasis – Administracijos direktoriui.

## **VII SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

46. Administracija privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

47. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Administracijai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

47.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Administracijos darbo laiką;  
 47.2. ar asmenims patogus Administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;  
 47.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;  
 47.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių specialistų;  
 47.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;  
 47.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;  
 47.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Administracija ėmėsi sprendama jų klausimus.

48. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

48.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;  
 48.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;  
 48.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Administraciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį specialistą;  
 48.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Administracijos atsakymą arba juos aptarnavusį specialistą.

## **VIII SKYRIUS**

### **ASMENŲ ELEKTRONINIŲ BŪDU PATEIKIAMŲ KLAUSIMŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PUBLIKAVIMAS SAVIVALDYBĖS INTERNETO SVETAINĖJE**

49. Savivaldybės interneto svetainės lankytojams sudaromos sąlygos pateikti Savivaldybės reguliavimo srities klausimus, gauti į juos atsakymus bei perskaityti atsakymus į kitų asmenų užduotus ir jau atsakytus klausimus, kurie publikuojami Savivaldybės interneto svetainės skyriuje „Klausiame – atsakome“. Šį Savivaldybės interneto svetainės skyrių administruoja Informacinių technologijų tarnyba.

50. Klausimai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti parašyti valstybine kalba, aiškiai išdėstytos mintys, pasirašyti, nurodant vardą, pavardę, elektroninio pašto adresą.

51. Savivaldybės interneto svetainėje gautus klausimus Informacinių technologijų tarnybos darbuotojas registruoja EDVS @vilys, teikia Administracijos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, kuris nukreipia Administracijos padalinio darbuotojui arba įstaigai (toliau – vykdytojai) pagal veiklos sritį ir kompetenciją.

52. Ne vėliau kaip per 10 darbo dienų į pateiktus klausimus vykdytojai parengia atsakymus, juos pateikia Informacinių technologijų tarnybai, kuri publikuoja Savivaldybės interneto svetainės skyriuje „Klausiame – atsakome“ ar informuoja asmenis elektroniniu paštu.

53. Atsakymai į grasinančius, įžeidžiančius bei necenzūrine kalba parašytus klausimus nėra teikiami ir šie klausimai nepublikuojami.

54. Neteikiamas atsakymas į to paties asmens pateiktą klausimą, į kurį jau buvo atsakyta anksčiau.

55. Jei pateiktą klausimą nagrinėti nėra Savivaldybės kompetencija, klausimą pateikęs asmuo informuojamas, kur tuo klausimu kreiptis.

## **IX SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

56. Pasibaigus ketvirčiui (bet ne vėliau kaip 10 darbo dienų pasibaigus ketvirčiui) Informacinių technologijų tarnyba informuoja direktorių bei Bendrąjį skyrių apie struktūriniams padaliniais pateiktų prašymų ir skundų (užduočių) vykdymo eigą, vykdymo terminus.

57. Asmenų prašymų, pasiūlymų, skundų nagrinėjimo terminus stebi specialistas, dirbantis „vieno langelio“ principu.



58. Už Administracijos padaliniam pavestų užduočių įvykdymą nustatytu laiku atsakingi tų padalinių vadovai. Laikoma, kad pavedimas įvykdytas, jeigu išspręsti visi prašyme, skunde pateikti klausimai arba paaiškinti klausimo sprendimo būdai. Už pateiktos informacijos apie pavedimo įvykdymą teisingumą atsakingas užduoties vykdytojas.

59. Taisyklės gali būti keičiamos Administracijos direktoriaus įsakymu.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taisyklių priedas

**(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)**



**ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA**

Biudžetinė įstaiga, Sėlių a. 22, 32110 Zarasai, tel. (8 385) 37 155, faks. (8 385) 37 172, el. p. info@zarasai.lt.  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188753461

\_\_\_\_\_ (pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

\_\_\_\_\_ arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

**PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS**

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl \_\_\_\_\_  
(trumpas turinio apibūdinimas)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ gautas \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

\_\_\_\_\_ (pareigų pavadinimas)

\_\_\_\_\_ (parašas)

\_\_\_\_\_ (vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_ (telefono numeris)

\_\_\_\_\_