



MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2020 m. spalio 28 d. Nr. DV-1586
Marijampolė

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875,

1. Tvirtinu Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Marijampolės savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą (pridedama).

2. Nustatau, kad:

2.1. asmenų, besikreipiančių į Marijampolės savivaldybės merą ir mero pavaduotoją (pavaduotojus), Administracijos direktorių, jo pavaduotoją (pavaduotojus) aptarnavimą vykdo Bendrųjų reikalų skyrius;

2.2. asmenų, besikreipiančių į Marijampolės savivaldybės administracijos struktūrinius ir struktūrinius teritorinius padalinius aptarnavimą vykdo valstybės tarnautojai, kuriems ši funkcija įrašyta jų pareigybių aprašymuose.

3. Skiriu atsakingais už asmenų aptarnavimą telefonu Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausiąją specialistę Jurgitą Jurkonienę ir padalinių valstybės tarnautojus ar darbuotojus, atsakingus už asmenų aptarnavimą.

Šis įsakymas per vieną mėnesį nuo paskelbimo (įteikimo) dienos gali būti skundžiamas pasirinktinai Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui (adresu: Laisvės al. 36, LT-44240 Kaunas) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams (adresu: A. Mickevičiaus g. 8A, LT-44312 Kaunas) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktoriaus pavaduotojas, laikinai atliekantis
Administracijos direktoriaus pareigines funkcijas

Valdas Tumelis

PATVIRTINTA

Marijampolės savivaldybės administracijos

direktoriaus 2020 m. spalio 28 d. įsakymu DV-1586

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Marijampolės savivaldybės administracijoje tvarkos aprašas (toliau vadinama Tvarkos aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų ar šių asmenų teisės aktų nustatyta tvarka įgaliotų atstovų (toliau – asmenys) aptarnavimą ir jų prašymų, skundų nagrinėjimą Marijampolės savivaldybės administracijoje (toliau – Administracija) tvarką.

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmenis aptarnaujantis darbuotojas** – tiesiogiai su asmenimis bendraujantis Administracijos darbuotojas, turintis įgaliojimus aptarnauti asmenis, spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais.

3.2. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą raštu, elektroninėmis priemonėmis (internetu, elektroniniu paštu, telefonu) ir jiems atvykus į Administraciją bei asmenų prašymų ir skundų, pateiktų raštu tiesiogiai, paštu ir elektroninėmis priemonėmis, priėmimą, registravimą, perdavimą toliau tvarkyti ir atsakymų išsiuntimą (įteikimą).

3.3. **Asmenų aptarnavimo padaliniai** – Administracijos struktūriniai padaliniai, kuriuose aptarnaujami (priimami) į Administraciją besikreipiantys asmenys.

3.4. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Administracijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

3.5. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipėsi į Administraciją raštu, elektroninėmis priemonėmis ar žodžiu.

3.6. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Administraciją prašant:

3.6.1. administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą;

3.6.2. nustatytąją tvarką pateikti Administracijos turimą informaciją;

3.6.3. priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytąją tvarką kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Administracijos valia;

3.6.4. atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

3.7. **Prašymo nagrinėjimas** – Administracijos darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, registravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

3.8. **Rizikinga situacija** – tai tam tikrų aplinkybių, kurios gali kelti ar kelia pavojų darbuotojo ir asmens saugumui bei gyvybei, atsiradimas.

3.9. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Administraciją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4. Kitos Apraše 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, 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).

5. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus, Administracijos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais principais.

6. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti jų prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio Administracijos darbuotojo. Administracijos darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus ir skundus nagrinėti turi būti skiriama kitiems Administracijos darbuotojams pagal kompetenciją.

8. Šio Tvarkos aprašo privalo laikytis Administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, aptarnaujantys asmenis.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

9. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Žodžiu, elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal patvirtintą administracinės paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

10. Bendro pobūdžio prašymai (klausimai) elektroniniu būdu gali būti pateikiami Administracijos interneto svetainėje www.marijampole.lt skiltyje „Klausimai“, užpildant pateiktą formą.

11. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, ar kito Administracijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

12. 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 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.

13. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti.

14. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Administracijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Tvarkos aprašo 9 punkte nurodytais būdais.

15. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui ar darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Administracijoje nėra valstybės tarnautojo ar darbuotojo, 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.

16. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

16.1. 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 Tvarkos aprašo 18 punkte nurodytu atveju;

16.2. parašytas įskaitomai;

16.3. asmens pasirašytas.

17. 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.

18. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į Administraciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

19. Atstovaujamo asmens vardu į Administraciją kreipdamasis asmuo 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 Administracijai 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 raštu, neatitinkantys Tvarkos aprašo 21 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Administracijoje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Tvarkos aprašo 12 punkte nustatyta tvarka.

23. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Administracijos elektroninio pašto adresu administracija@marijampole.lt.

24. Administracijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Administracijos elektroninio pašto adresu administracija@marijampole.lt išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Gauti prašymai ir skundai turi būti registruoti dokumentų registruose ar naudojamose informacinėse sistemose, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

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 institucijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Tvarkos aprašo priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

27. Prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Administracijoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų. Administracijos direktoriaus nurodymu gali būti nustatyti ir kiti prašymų nagrinėjimo terminai.

28. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikalingų dokumentų gavimo Administracijoje dienos, Administracijos direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Tvarkos aprašo 27 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti prašymą, 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 besikreipiantis asmuo, 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, kol bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Jeigu per 5 darbo dienas 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. Administracijai adresuoto prašymo, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Administracija. Prašymą gavęs valstybės tarnautojas ar darbuotojas, nustatęs, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitoms institucijoms paprašius, informacija pateikiama ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo iš persiuntusios institucijos dienos. Administracija, gavusi nuomones iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

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

32. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridėdamų 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 kol 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 Tvarkos aprašo 16, 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.

34. Draudžiama atsisakyti nagrinėti Asmenų prašymus, skundus dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio tarnautojo. Tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti ar dalyvauti administracinėje procedūroje turi būti pavedama kitiems tarnautojams.

35. Nagrinėjantis prašymą, skundą tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu:

35.1. tarnautojas yra asmens, pateikusio prašymą ar dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

35.2. tarp tarnautojo ir asmens, pateikusio prašymą ar dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai;

35.3. tarnautojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

36. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą tarnautojas, atsiradus 35 punkte nurodytoms aplinkybėms, pats turi pranešti vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Administracijos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba savivaldybės meras.

IV SKYRIUS

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

37. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą Administracijos direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, kokiu 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.

38. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų ir Asmens duomenų tvarkymo ir apsaugos reikalavimų, nurodytų 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679.

39. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

39.1. 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;

39.2. 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;

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

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

40. Į bendro pobūdžio prašymus (klausimus), pateiktus elektroniniu būdu Administracijos interneto svetainėje www.marijampole.lt skiltyje „Klausimai“ atsakoma elektroniniu būdu.

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

42. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami registruota pašto siunta. Atsakymas gali būti siunčiamas ir elektroninėmis priemonėmis arba informavus asmenį, kad

jis atsakymą gali atsiimti Administracijoje, jeigu asmuo prašyme nurodė pageidaujantis atsakymą gauti tokiu būdu.

43. 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.

44. 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 pateiktas 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.

45. Asmuo, nesutinkantis su Administracijos atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, taip pat dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę paduoti skundą įstatymų nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

46. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys Administracijoje nėra įsteigtas. Jo funkcijas atlieka Administracijos tarnautojai ir darbuotojai, kuriems ši funkcija įrašyta į pareigybių aprašymus.

47. Tvarkos aprašo 46 punkte nurodyti tarnautojai atlieka šias funkcijas:

47.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Administracija gali gauti iš Administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Savivaldybės administracija negali gauti arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

47.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus atitinkamame registre ar sistemose, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos pagal kompetenciją Administracijos ar jos padalinių vadovams;

47.3. asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo registravimo Administracijoje datą ir numerį bei Administracijos darbuotoją, kuriam nukreiptas nagrinėti prašymas;

47.4. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

47.5. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Administracijos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

47.6. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Administracijos direktoriaus ar tiesioginio vadovo pavedimus.

48. Prašymai priimami:

48.1. pirmadienį ir trečiadienį – nuo 8.00 val. iki 17.00 val.;

48.2. antradienį – nuo 7.00 val. iki 17.00 val.;

48.3. ketvirtadienį – nuo 8.00 val. iki 18.00 val.;

48.4. penktadienį – nuo 8.00 val. iki 15 val. 45 min.;

48.5. švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda.

49. Savivaldybės meras, Administracijos direktorius ar jų pavaduotojai, struktūrinių padalinių vadovai priima asmenis iš anksto suderintu laiku.

50. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų Savivaldybės meras ar Administracijos direktorius ar jų pavaduotojai, turi iš anksto, ne vėliau kaip vieną darbo dieną iki priėmimo, užsiregistruoti tel. (8 343) 90065, el. paštu priimamasis@marijampole.lt arba atvykę į Administracijos priimamąjį.

51. Asmenys priėmimui pas Savivaldybės merą, Savivaldybės mero pavaduotojus, Administracijos direktorių, Administracijos direktoriaus pavaduotojus registruojami:

51.1. kai yra akivaizdūs vilkinimo, biurokratijos ar korupcijos atvejai ir to klausimo neišsprendė Administracijos struktūriniai padaliniai;

51.2. kai pagal paskirstytas kuruojamas sritis asmens prašymą jau išnagrinėjo Administracijos darbuotojai ir asmens netenkina gautas atsakymas;

51.3. kai skundžiami Administracijos darbuotojų veiksmai.

52. Informacija apie priėmimo pas Savivaldybės vadovus laiką skelbiama interneto svetainėje www.marijampole.lt.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI (STANDARTAI)

53. Asmenis aptarnaujantis darbuotojas turi kurti vienodai teigiamus ir pagarbius santykius su visais asmenimis, laikydamasis šių asmenų aptarnavimo reikalavimų:

53.1. būti vienodai pagarbiu pasisveikinant su visais į jį besikreipiančiais asmenimis – darbuotojas turi pasižiūrėti į asmenį, pirmas (savo iniciatyva) pasisveikinti. Jei asmuo pasisveikina pirmas, darbuotojas turi mandagiai atsakyti į pasveikinimą. Pasisveikinant patartina nevartoti trumpinių „Labas“, „Sveikas (-a)“ ir pan.;

53.2. viso bendravimo su asmeniu metu darbuotojo bendravimo tonas turi būti ramus, būtina naudoti kreipinį „Jūs“;

53.3. darbuotojas turi suteikti asmeniui išsamią informaciją, esant būtinybei, nusiųsti pas kompetentingą darbuotoją;

53.4. pagal galimybes nurodyti asmeniui klausimus sprendžiančios įstaigos pavadinimą, kontaktinius duomenis, jei pokalbio metu išsiaiškinama, kad asmeniui rūpimo klausimo sprendimas priklauso ne Administracijos kompetencijai;

53.5. geranoriškai padėti asmeniui jam rūpimu klausimu (siūlyti sprendimo būdus). Darbuotojas privalo išklausyti ir pateikti tokią informaciją, kuri padėtų asmeniui priimti tinkamiausią sprendimą;

53.6. bendraujant dėmesį nukreipti į asmenį, nenukrypstant į bendravimą su kitais darbuotojais, pašaliniais asmenimis ir pan.;

53.7. prieš atsiliepiant aptarnaujamo asmens atsiprašyti. Asmens priėmimo metu darbuotojui draudžiama asmeninėms reikmėms naudotis kompiuteriu, mobiliaisiais įrenginiais (telefonais ir pan.). Jei darbuotojui kalbant su asmeniu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį su aptarnaujamu asmeniu;

53.8. nevartoti aptarnaujamą asmenį galimai žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, lyties klausimais, nejuokauti aptarnavimo tema;

53.9. išklausyti asmenį jo nepertraukiant, esant būtinybei pasitikslinant, apibendrinant ir (ar) pakartojant asmens poreikius, ir gaunant pritarimą, kad asmuo suprastas teisingai;

53.10. pasiūlyti asmeniui labiausiai jo interesus atitinkančius sprendimo būdus;

53.11. įsitikinti, kad aptarnaujamas asmuo gavo visą jį dominančią informaciją ir teisingai ją suprato. Baigiantis pokalbiui, pasiteirauti, ar atsakyta į visus asmens klausimus;

53.12. nesiginčyti su asmeniu, jam išsakius abejones ar pateikęs klaidingą informaciją, pateikti teisingą informaciją, elgtis su juo pagarbiai;

53.13. vadovautis vieno langelio principu, jei asmenis aptarnaujantis darbuotojas neturi reikiamos kompetencijos, atsakomybės ar įgaliojimų spręsti asmens problemą;

- 53.13.1. išsiaiškinti, kuris Administracijos darbuotojas sprendžia tokias problemas;
- 53.13.2. pakviesti kompetentingą Administracijos darbuotoją ar jam paskambinti ir paaiškinti problemos esmę;
- 53.13.3. informuoti asmenį, kada ir kaip toliau bus sprendžiama asmens problema;
- 53.14. asmeniui pareiškus norą, kad jį aptarnautų kitas darbuotojas, sudaryti tokią galimybę, jei Administracijos veiklą reglamentuojantys teisės aktai nenumato kitaip;
- 53.15. jei asmuo pageidauja, kad jį aptarnautų kitas Administracijos darbuotojas, neklausinėti asmens dėl tokio pasirinkimo priežasčių;
- 53.16. nuo alkoholio, narkotinių ar kitokių medžiagų akivaizdžiai apsvaigusius, neadekvačiai besielgiančius asmenis informuoti, kad jie gali būti neaptarnaujami ir paprašyti išeiti. Paprašius išeiti, rekomenduoti sugrįžti kitą dieną. Asmenims atsisakius išeiti, nedelsiant informuoti teisėsaugos pareigūnus ar kitus apsaugos funkcijas užtikrinančius asmenis. Atsisakius aptarnauti tokį asmenį, apie tai informuoti savo tiesioginį vadovą;
- 53.17. atsisveikinti vienodai mandagiai su visais asmenimis, demonstruoti pagarbą asmeniui, nepaisant pokalbio aplinkybių. Aptarnavus asmenį jo neskubinti, net jei yra susidariusi laukiančių asmenų eilė, leisti ramiai susidėti asmeninius daiktus, dokumentus, surinkti su aptarnautu asmeniu susijusius dokumentus, kompiuterinėje programoje užbaigti paslaugos operacijas ir pasiruošti priimti kitą asmenį;
- 53.18. visus asmenis aptarnauti eilės tvarka, išskyrus:
- 53.18.1. asmenis, užsiregistravusius išankstine registracija, – juos priimti nustatytu laiku;
- 53.18.2. asmenis su mažamečiais (0–4 metų) vaikais, nėščias moteris, neįgaliuosius, senus, silpnos sveikatos asmenis pagal esamas galimybes, atsiklausus kitų laukiančių asmenų – juos pakviesti anksčiau už kitus eilėje laukiančius asmenis;
- 53.18.3. nuo alkoholio, narkotinių ar kitokių medžiagų akivaizdžiai apsvaigusius, neadekvačiai besielgiančius asmenis – juos paprašyti išeiti iš aptarnavimo vietos, apie tai informuoti tiesioginį vadovą ar jį pavaduojantį darbuotoją, esant būtinybei iškviesti apsaugos darbuotoją;
- 53.19. ant darbo stalo laikyti tik reikalingą aptarnaujamam asmeniui informacinę medžiagą ar dokumentus. Aptarnaujant asmenį užtikrinti konfidencialios informacijos ir informacijos apie kitus asmenis apsaugą;
- 53.20. neaptarinėti bet kokios informacijos apie asmenį viešai arba su asmenimis, kurie nesusiję su jo aptarnavimu;
- 53.21. neaptarinėti su darbuotojais arba telefonu klausimų, nesusijusių su darbu, jei aptarnavimo vietoje yra nors vienas asmuo. Esant būtinybei arba kai aiškinamasi asmeniui aktuali informacija, asmens atsiprašyti ir kreiptis į darbuotoją pagalbos;
- 53.22. asmeniui kreipiantis asmeniškai, priimti prašymą (reikiamus dokumentus) tik identifikavus asmens tapatybę, kai tai numatyta teisės aktuose;
- 53.23. asmeniui kreipiantis per atstovą, priimti prašymą (reikiamus dokumentus) tik identifikavus atstovo tapatybę bei atstovui pateikus atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI (STANDARTAI) KONFLIKTO METU

54. Padalinių darbuotojai, aptarnaujantys asmenis, privalo įdėmiai išklaudyti nepatenkinto asmens, jei įmanoma, išsklaidyti asmens nepasitenkinimą, bandymą provokuoti konfliktą, taip pat patiems nesukelti konflikto.
55. Kilus konfliktui, asmenų aptarnavimo padalinių darbuotojai turi elgtis objektyviai ir nešališkai, išklaudyti argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo, bet kartu gebėti teisingai ir taktiškai atmesti neteisėtus asmens prašymus.
56. Jei asmuo savo elgesiu ir žodžiais provokuoja darbuotoją, šis turi paprašyti asmens to nedaryti, leisti asmeniui išsakyti, konstruktyviai išsiaiškinti kritikos ir pykčio priežastį ir aptarti su asmeniu tolesnius veiksmus.

57. Darbuotojas turi vengti šių konfliktinę situaciją bloginančių veiksnių: ginčijimosi dėl faktų, išankstinio kalbėjimo apie sprendimą, kalbėjimo apie tai, ko Administracija negali padaryti, gynimosi pozicijos.

58. Konflikto pradžioje, kol asmuo neišsakė viso savo nepasitenkinimo ar (ir) jo priežasčių, nepertraukdamas asmens darbuotojas turi jį išklausti.

59. Išklausdamas asmenį, darbuotojas turi jam rodyti dėmesį ir pagarbą, žiūrėti į asmenį, stengtis paskatinti jį kalbėti: „Klausau Jūsų“, „Supratau Jus“ ir pan., pagal savo galimybes siekia išsiaiškinti ir pasitikslinti asmens nepasitenkinimo priežastis, atsiprašo, jeigu jis ar Administracija suklydo.

60. Bendraudamas su konfliktuojančiu, pretenzijas išsakančiu asmeniu, darbuotojas turi:

60.1. išlaikyti savitvardą ir emocinę pusiausvyrą (elgtis ramiai, išlaikyti ramią veido išraišką);

60.2. pakartoti, kad suprato asmens nepasitenkinimo priežastį ir paprašyti asmenį ją patvirtinti (pvz., „Išgirdau, kad...“, „Ar teisingai Jus supratau...?“);

60.3. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, pateikti patikslinančių klausimų („Gal galėtumėte paaiškinti, kaip...?“, „Norėčiau pasitikslinti, kas...?“);

60.4. patikinti, kad suprato asmens nepasitenkinimą, sakydamas: „Suprantu Jus“;

60.5. nenuvertinti, neignoruoti asmens problemų (pvz., „Dėl tokios smulkmenos, tiek daug triukšmo“);

60.6. nekaltinti kitų Administracijos padalinių ar darbuotojų, net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą;

60.7. padėkoti asmeniui už išsakytą pastabą, pretenziją (pvz., „Ačiū, kad informavote...“ ir pan.);

60.8. informuoti asmenį, kad jo problema bus sprendžiama ir jis bus informuotas apie priimtą sprendimą;

60.9. kai asmens nepasitenkinimas, pretenzijos yra nepagrįstos, pasakyti asmeniui, kad supranta jo situaciją, pateikti pagrįstų argumentų ir nurodyti priežastis, dėl kurių asmens pretenzijų negalima patenkinti;

60.10. jeigu asmuo tęsia nepagrįstų reikalavimų dėstymą, priminti, kad pretenzijų neįmanoma patenkinti, pasiūlyti pretenzijas išdėstyti raštu (įdėti į asmenų atsiliepimų dėžutę, tiesiogiai pateikti asmenis aptarnaujančiam darbuotojui arba atsiųsti el. paštu) ir pagarbiai atsisveikinti. Asmeniui reikalaujant, duoti atsakingo asmens kontaktus (priėmimo laiką, kabineto, telefono numerį, el. pašto adresą) ir darbuotojui trumpai paaiškinti problemą;

60.11. jeigu asmuo yra nusiteikęs priešiška, yra agresyvus, nesiduoti išprovokuojamam ir į pastabas nereaguoti emociškai, neprieštarauti, parodyti asmeniui supratimą;

60.12. jeigu asmuo užgaulioja jį aptarnaujančią darbuotoją, žemina jo garbę ir orumą, vartoja necenzūrinius žodžius, siekia sumenkinti Administracijos vardą, tvirtai paprašyti nutraukti tokį elgesį (pvz., „Prašom manęs neužgaulioti. Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės“);

60.13. jeigu asmuo elgiasi agresyviai, perspėti dėl elgesio, kuris neleistinas, įspėti laikytis tvarkos ir spręsti problemą priimtinais būdais: „Prašau Jūsų nesikeikti (negrasinti ir pan.), nes tai neleistina“. Asmeniui nereaguojant į įspėjimą, apie tai informuoti tiesioginį vadovą ar jį pavaduojančią darbuotoją, esant būtinybei, iškviesti apsaugos darbuotoją.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO TELEFONU REIKALAVIMAI (STANDARTAI)

61. Asmenų aptarnavimą telefonu bendrąja Administracijos telefono linija organizuoja Bendrųjų reikalų skyrius. Pagal savo kompetenciją informaciją telefonu asmenims teikia visi Administracijos darbuotojai.

62. Administracijos darbuotojai, konsultuodami asmenis telefonu, privalo suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu.

63. Į telefono skambutį Administracijos darbuotojas turi atsiliiepti laiku (iki 3-čio signalo). Jei skambinama tuo metu, kai asmenis aptarnaujantis darbuotojas priima asmenį, darbuotojas turi aptarnaujamo asmens atsiprašyti ir, tik jam sutinkant, atsiliiepti telefonu. Išvykstant iš darbo vietos ilgesniam laikui, būtina peradresuoti skambučius kitam kompetentingam (pavaduojančiam) Administracijos darbuotojui.

64. Teikdamas informaciją telefonu, darbuotojas turi kalbėti taisyklinga valstybine kalba. Tais atvejais, kai asmuo nesupranta valstybinės kalbos, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine kalba.

65. Atsiliėpdamas į telefono skambutį, darbuotojas turi:

65.1. pasakyti Administracijos padalinio pavadinimą, prisistatyti, pasisveikinti;

65.2. atidžiai išklausyti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai; kreiptis į skambinantįjį tik „Jūs“;

65.3. kvalifikuotai suteikti asmeniui reikalingą informaciją, susijusią su jam rūpimu klausimu. Jeigu klausimui išnagrinėti reikia daugiau laiko, asmeniui turi būti aiškiai nurodytas kito skambučio telefonu ar kita telekomunikacine priemone laikas. Jeigu iki to laiko negauta visa reikiama informacija, vis tiek būtina paskambinti asmeniui ir pranešti, kada vėl bus paskambinta bei pranešta apie galutinį atsakymą;

65.4. tais atvejais, kai darbuotojas nėra kompetentingas atsakyti į klausimus, turi pateikti asmeniui trumpą informaciją apie kompetentingą spręsti tokius klausimus Administracijos darbuotoją ir pateikti jo telefono numerį ar el. pašto adresą.

66. Jeigu skamba bendradarbio, kurio šiuo metu nėra darbo vietoje, darbo telefonas, darbuotojas pagal galimybes turėtų atsiliiepti jo telefonu.

67. Bendraujant telefonu, pokalbiui su asmeniu būtina skirti visą dėmesį.

68. Telefonu kalbantį asmenį darbuotojas turi išklausyti nepertraukdamas, papildomus klausimus užduodamas tada, kai asmuo baigia kalbėti ar padaro pauzę. Darbuotojas gali nutraukti pokalbį su asmeniu telefonu tik tais atvejais, kai pokalbis telefonu trunka ilgiau nei 3 minutes arba asmuo kalba nesuprantamai, nerišliai, arba asmens klausimas visiškai nesusijęs su Administracijos veikla.

69. Atsisveikindamas darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją. Jei asmuo padėkoja, jam atsakyti „Ačiū Jums“, palinkėti „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“ ir pan., nevartoti trumpinių („Viso“ ir pan.).

70. Pokalbį telefonu pirmasis turi pabaigti tas, kuris skambino. Darbuotojas neturi rodyti nekantrumo, jei asmuo nori gauti išsamesnės informacijos.

71. Darbuotojas gali nutraukti pokalbį telefonu, jei asmuo yra galimai apsvaigęs, jei užgaulioja darbuotoją, žemina jo garbę ir orumą, vartoja necenzūrinius žodžius, siekia sumenkinti Administracijos vardą. Tokiu atveju prieš nutraukdamas pokalbį darbuotojas turi perspėti asmenį ir paaiškinti, dėl kokių priežasčių pokalbis bus nutraukiamas.

72. Dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, darbuotojas turėtų palaukti, kol asmuo paskambins iš naujo ar esant galimybei perskambinti asmeniui, jei buvo užfiksuotas skambinusiojo numeris.

73. Tais atvejais, kai asmuo skambino norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pastabą, darbuotojas turi padėkoti asmeniui už pareikštą pastabą („Ačiū, kad informavote“), papildomai informuoti asmenį, kad šis gali surašyti pretenziją ir įdėti ją į asmenų atsiliiepimų dėžutę asmenų aptarnavimo padalinyje, tiesiogiai pateikti asmenis aptarnaujančiam darbuotojui, atsiųsti elektroniniu paštu.

74. Darbuotojas turi įsitikinti, kad asmuo gavo visą jį dominančią informaciją. Baigiantis pokalbiui, pasiteirauti, ar atsakyta į visus asmens klausimus.

75. Jei darbuotojui kalbant telefonu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.

76. Bendraudamas su asmeniu telefonu, darbuotojas neturi dirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą.

IX SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ REIKALAVIMAI (STANDARTAI)

77. Asmenų aptarnavimą elektroninio pašto adresu *administracija@marijampole.lt* organizuoja Bendrųjų reikalų skyrius. Pagal savo kompetenciją informaciją elektroniniu paštu asmenims teikia visi Administracijos darbuotojai.

78. Rašydamas asmenims atsakymus į gautus paklausimus elektroniniu paštu, darbuotojas turi tiksliai nurodyti laiško temą ir išlaikyti tokią elektroninio laiško struktūrą:

78.1. pasisveikinti;

78.2. sklandžiai pateikti informaciją, vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti lietuviškai, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis;

78.3. įvardyti veiksmus, kurių tikisi iš asmens (pvz., „Prašom patvirtinti, ar Jums tinka laikas?“);

78.4. pasiūlyti, esant klausimų, kreiptis papildomai (pvz., „Prašom kreiptis, jei Jums kyla daugiau klausimų.“);

78.5. atsakymo pabaigoje nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.

79. Jei asmeniui atsakoma elektroniniu paštu, negali būti persiunčiamas Administracijos darbuotojų susirašinėjimas.

80. Atsakymai į asmens paklausimus turi būti aiškūs, suprantami, pagarbūs ir atspindintys norą padėti asmeniui.

81. Darbuotojas, elektroniniu paštu gavęs kitam Administracijos darbuotojui skirtą paklausimą, turi nedelsdamas jį persiųsti adresatui ir informuoti asmenį.

82. Kai asmuo elektroniniu paštu pateikia skundą, darbuotojas turi padėkoti asmeniui už pareikštą nuomonę (pvz., „Ačiū, kad informavote“) ir perduoti jį registruoti atsakingiems Administracijos darbuotojams nustatyta tvarka. Atsakingi Administracijos darbuotojai, užregistravę asmens skundą, privalo nustatyta tvarka informuoti asmenį.

83. Išvykdamas iš darbo vietos ilgesniam laikui nei 2 darbo dienos, Administracijos darbuotojas privalo nustatyti elektroninio pašto automatinį atsakymą, informuojantį asmenis apie nebuvimo darbe trukmę ir apie elektroninių laiškų persiuntimo kitam kompetentingam (pavaduojančiam) Administracijos darbuotojui elektroninio pašto adresą. Administracijos darbuotojo ligos atveju, minėtą funkciją atlieka Informacinių technologijų skyrius, susirgusio Administracijos darbuotojo vadovo prašymu.

X SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

84. Administracija kasmet organizuoja ir atliekama asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

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

85.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Administracijos darbo laiką;

85.2. ar asmenims patogus Administracijos nustatytas asmenų priėmimo laikas;

85.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

85.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų ar darbuotojų;

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

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

85.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Administracija ėmėsi sprendama jų klausimus;

85.8. kitus rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

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

86.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

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

86.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Administraciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją;

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

87. Administracijos Bendrųjų reikalų skyrius kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo ne vėliau kaip iki kovo 1 d. pateikia Administracijos direktoriui.

XI BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

88. Tvarkos aprašas gali būti keičiamas Administracijos direktoriaus įsakymu.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų
aptarnavimo Marijampolės savivaldybės
administracijoje tvarkos aprašo
priedas



MARIJAMPOLĖS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA

Biudžetinė įstaiga, J. Basanavičiaus a. 1, 68307 Marijampolė, tel.: (8 343) 90 011, 90 062, el. p. administracija@marijampole.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188769113

20__-__-__ Nr. SA -.....

(Pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris
arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris¹)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

¹ Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.