



**JONIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS  
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

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

2009 m. gegužės 12 d. Nr. A-466  
Joniškis

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo (Žin., 1994, Nr. [55-1049](#); 2008, Nr. [113-4290](#)) 18 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 857 „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 pridedamas Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Joniškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės).

2. Į p a r e i g o j u:

2.1. Viešųjų ryšių skyrių paskelbti Joniškio rajono savivaldybės (toliau – savivaldybė) interneto svetainėje [www.joniskis.lt](http://www.joniskis.lt), savivaldybės administracijoje asmenims prieinamoje vietoje Taisyklės, informaciją apie darbo laiką, darbuotojus, atsakingus už asmenų aptarnavimą, telefono numerius, kitą su asmenų aptarnavimu savivaldybės administracijoje susijusią informaciją;

2.2. seniūnus paskelbti Taisyklės, kitą su asmenų aptarnavimu seniūnijose susijusią informaciją asmenims prieinamoje vietoje;

2.3. savivaldybės administracijos valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojai), aptarnaujant fizinius ir juridinius asmenis ir nagrinėjant jų prašymus ir skundus laikytis Taisyklių reikalavimų.

3. N u s t a t a u, kad savivaldybės administracijos padalinių vadovai pasirašytinai susipažįsta ir supažindina su šiuo įsakymu ir Taisyklėmis sau pavaldžius valstybės tarnautojus ir darbuotojus.

4. P a v e d u šio įsakymo vykdymo kontrolę savivaldybės administracijos direktoriaus pavaduotojui Boleslovui Švabui.

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

5.1. Joniškio rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2005 m. birželio 21 d. įsakymą Nr. A-402 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Joniškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“;

5.2. Joniškio rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2006 m. birželio 20 d. įsakymą Nr. A-414 „Dėl Joniškio rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2005 m. birželio 21 d. įsakymo Nr. A-402 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Joniškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“.

Administracijos direktorius

Raimundas Tiškevičius

PATVIRTINTA

Joniškio rajono savivaldybės administracijos  
direktorius 2009 m. gegužės 12 d.  
įsakymu Nr. A-466

## ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO JONIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Joniškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo, jų prašymų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo Joniškio rajono savivaldybės (toliau – savivaldybė) administracijoje, jos struktūriniuose padaliniuose – skyriuose ir struktūriniuose teritoriniuose padaliniuose – seniūnijose (toliau – savivaldybės administracija) tvarką.

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į savivaldybę, savivaldybės merą, savivaldybės administraciją ar savivaldybės administracijos direktorių, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie savivaldybės 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 valstybės ar Joniškio rajono savivaldybės biudžetų (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į savivaldybės administraciją. Pagal šių Taisyklių nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

3. Už šiose Taisyklėse nustatytos tvarkos įgyvendinimą atsako savivaldybės administracijos direktorius.

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 instituciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama savivaldybės institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

**Prašymo nagrinėjimas** – valstybės tarnautojo ar darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo 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 administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

**Privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas (Žin., 1996, Nr. [63-1479](#); 2008, Nr. [22-804](#)), informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

6. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975) vartojamas sąvokas.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus, valstybės tarnautojai ir darbuotojai 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 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.

8. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus motyvuojant tuo, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Savivaldybės administracijos padalinių vadovai užtikrina, kad valstybės tarnautojų ir darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymų nagrinėjimas būtų pavestas kitiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams, turintiems tokius pat įgaliojimus.

9. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas teikia prašymą nusišalinti arba savivaldybės administracijos direktoriaus rašytiniu pavedimu yra nušalinamas nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu:

9.1. valstybės tarnautojas ar darbuotojas yra asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (Žin., 2000, Nr. [74-2262](#)), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

9.2. tarp valstybės tarnautojo ar darbuotojo ir asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai;

9.3. valstybės tarnautojo ar darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

10. Sprendimą dėl savivaldybės administracijos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo šių Taisyklių 9 punkte nustatytais pagrindais priima jis pats arba jį nušalina savivaldybės meras.

11. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal savivaldybės administracijos kompetenciją. Jeigu savivaldybės administracija neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

12. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Jei savivaldybės administracija nėra

pirmasis adresatas, ji privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymų dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo savivaldybės administracijoje.

13. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į savivaldybės administraciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ar nepateikiama papildomų argumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai kartotinis prašymas nenagrinėjamas, savivaldybės administracija per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo gavimo savivaldybės administracijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

14. Asmenų priėmimo savivaldybės administracijoje darbo laikas: pirmadieniais–ketvirtadieniais – 8.00–17.00 val., penktadieniais – 8.00–15.45 val., pietų pertrauka 12.00–12.45 val.

Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai turi užtikrinti, kad asmenys, norintys prašymą pateikti asmeniškai, galėtų tai padaryti per savivaldybės administracijos visą darbo dienos laiką.

Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu nustatomos ne mažiau kaip dvi papildomos asmenų prašymų priėmimo valandos per savaitę pasibaigus savivaldybės administracijos darbo dienos laikui.

## **II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS**

15. Asmenys aptarnaujami savivaldybės administracijos struktūriniuose padaliniuose pagal jų kompetenciją spręsti asmeniui rūpimus klausimus. Struktūriniuose teritoriniuose padaliniuose – seniūnijose – asmenis aptarnauja seniūnai ar kiti įgalioti valstybės tarnautojai ar darbuotojai.

Asmenis, kurie kreipiasi į savivaldybės merą, mero pavaduotoją, savivaldybės administracijos direktorių, direktoriaus pavaduotoją, aptarnauja savivaldybės administracijos kanceliarija.

16. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį), ir elektroniniu būdu savivaldybės administracijos elektroninio pašto adresu [savivaldybe@joniskis.lt](mailto:savivaldybe@joniskis.lt) (skenuota prašymo versija). Savivaldybės interneto svetainėje [www.joniskis.lt](http://www.joniskis.lt) skyrelyje „Klausimai ir atsakymai“ asmenys gali elektroniniu būdu pateikti nesudėtingus klausimus ir prašymus, kurie nepažeidžia besikreipiančiojo, kitų asmenų ar savivaldybės administracijos interesų.

Asmenų skundai gali būti pateikiami tik raštu, tiesiogiai asmeniui atvykus į savivaldybės administraciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį, taip pat šių Taisyklių 26–27 punktų nustatyta tvarka.

17. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui ar darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

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

Priėmimo metu, įspėjus pareiškėją, pokalbis gali būti įrašomas, naudojama kita vaizdo, garso įrašymo technika.

19. Asmens pageidavimu jo priėmimas savivaldybės administracijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, suderinęs su asmeniu susitikimo laiką ir vietą, privalo apie tai įspėti asmenį iš anksto.

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

21. Asmenų prašymai turi būti:

21.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu);

21.2. parašyti įskaitomai;

21.3. asmens pasirašyti, nurodytas vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

22. Kai asmens prašymą savivaldybės administracijai paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 21 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į savivaldybės administraciją kreipiasi asmens atstovas, jis 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 21.1 ir 21.2 punktų reikalavimus.

23. Kai prašymą savivaldybės 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](#)).

24. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo vertimą į lietuvių kalbą organizuoja savivaldybės administracijos padalinio vadovas ar valstybės tarnautojas, darbuotojas, kuriam pavesta asmens prašymą nagrinėti.

25. 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. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitą asmenį.

26. Asmens prašymas, gautas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

27. Elektroniniu būdu prašymas pateikiamas taip, kad prašymą gavusi savivaldybės administracija galėtų:

27.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

27.3. atpažinti prašymo turinį;

27.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

### **III. PRAŠYMŲ REGISTRAVIMAS**

28. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį, savivaldybės administracijoje turi būti užregistruoti jų gavimo dieną atitinkamame dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88.

29. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (taip pat šių Taisyklių 26–27 punktų nustatyta tvarka), per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo savivaldybės administracijoje asmens nurodytu adresu (o jeigu prašymas gautas šių Taisyklių 26–27 punktų nustatyta tvarka – atitinkamu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas institucijos, priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris.

30. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. [7-268](#)).

Kol savivaldybės administracija neturi elektroninių dokumentų valdymo sistemos, elektroniniu būdu gauti elektroniniu parašu pasirašyti asmenų prašymai kartu su jų metaduomenimis išspausdinami ir tvarkomi šiose Taisyklėse nustatyta tvarka.

31. Ant prašymo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymo registracijos numerį sudaro bylos, į kurią įdedamas prašymas, identifikavimo žymuo, dokumentų registro identifikavimo žymuo pagal savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintą dokumentų registrų sąrašą ir gauto prašymo registravimo eilės numeris.

32. Registruojant prašymą dokumentų registre įrašomi prašymą identifikuojantys duomenys: pareiškėjo vardas ir pavardė, tikslus adresas, prašymo gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys, vadovo rezoliucija.

Jei tas pats asmuo kreipėsi anksčiau, gali būti nurodomos tų prašymų registracijos datos ir numeriai. Jei prašymas persiustas iš kitos institucijos, nurodoma žyma apie persiuntimą.

Kartotiniai prašymai registruojami nauju indeksu, užrašant viršutinėje paraštėje „Kartotinis“. Iš kitų įstaigų persiustas to paties pareiškėjo prašymas tuo pačiu klausimu nelaikomas kartotiniu ir registruojamas tuo pačiu indeksu, prirašant eilės numerį, atskirtą įstrižu brūkšniu.

Prie kolektyvinio prašymo registravimo eilės numerio rašoma raidė „k“ (registre įrašoma pirmojo prašymą pasirašiusio asmens vardas, pavardė, adresas).

33. Registre turi būti papildomų su prašymo nagrinėjimu susijusių duomenų: rezoliucija (prašymą nagrinėjančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo vardas, pavardė, užduotis ir jos įvykdymo terminas), rezoliucijos autorius ir data, vykdytojo parašas ir data, prašymo nagrinėjimo kontrolės, prašymo įdėjimo į bylą nuorodos, prašymo lapų skaičius (kartu su pridedamais dokumentais).

34. Anoniminiai prašymai registruojami bendra tvarka. Vietoj asmens pavardės pirmosios raidės rašomos raidės „AN“.

35. Vokai išsaugomi ir prie prašymų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais.

36. Vokai su užrašu „Asmeniškai“ perduodami adresatui neatplėšti. Šiuo atveju užregistruojamas tik vokas, o pastabų skylyje nurodoma: „Vokas su nuoroda „Asmeniškai“. Jei vėliau prašymas grąžinamas valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už raštvedybą, prašymas registruojamas nustatyta tvarka suteikiant jam tą patį numerį, kuriuo buvo užregistruotas vokas, ir perduodamas rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams nagrinėti.

37. Užregistruoti prašymai pateikiami pagal kompetenciją vadovams (savivaldybės merui, savivaldybės administracijos direktoriui, savivaldybės administracijos padalinio vadovui) rezoliucijai užrašyti.

Prašymai su vadovų rezoliucijomis grąžinami valstybės tarnautojui ar darbuotojui, registruojančiam prašymus. Rezoliucijos surašomos į dokumentų registrą, prašymai pasirašytinai perduodami vykdytojams.

Savivaldybės administracijos kanceliarijoje registruotas prašymas nuskenuojamas ir įkeliamas į kompiuterinę dokumentų registravimo sistemą. Su prašymo originalu pasirašytinai supažindinamas vykdytojas.

38. Jeigu savivaldybės administracijos padalinys priėmė asmens prašymą, kurio nagrinėjimas nėra šio padalinio kompetencija, prašymo gavimo dieną darbuotojas, atsakingas už dokumentų registravimą, perduoda gautą asmens prašymą savivaldybės administracijos kanceliarijai. Administracijos direktorius paskiria valstybės tarnautoją prašymui išnagrinėti, tai nurodydamas rezoliucijoje.

39. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo išnagrinėjimą ir atsakymo parengimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmas arba jo pavardė yra pabraukta. Kiti rezoliucijoje nurodyti vykdytojai pateikia atsakymo rengėjui būtiną informaciją ir pasiūlymus.

40. Draudžiama pavesti ar persiųsti nagrinėti prašymus darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

41. 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. Savivaldybės administracija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per savivaldybės administracijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Šių Taisyklių 11 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo savivaldybės administracijoje.

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

43. 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 savivaldybės administracijoje, savivaldybės 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 42 punkte nustatyto termino pabaigos, savivaldybės administracija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodant prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

44. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 21.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo savivaldybės administracijoje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Savivaldybės administracija pasilieka prašymo kopiją.

45. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 21.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu administracijos direktorius nenusprendžia kitaip.

46. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 27.1–27.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

47. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 27.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu administracijos direktorius, padalinio vadovas nenusprendžia kitaip.

#### **IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIEÑO Langelio“ PRINCIPĄ**

48. 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 savivaldybės administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati savivaldybės administracija, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

49. Asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu funkcijas atlieka savivaldybės administracijos kanceliarijos darbuotojas ir savivaldybės administracijos padalinių specialistai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, jų prašymų priėmimą.

50. „Vieno langelio“ principu asmenis aptarnaujantis valstybės tarnautojas ar darbuotojas:

50.1. 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 savivaldybės administracija gali gauti iš savivaldybės administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių savivaldybės administracija negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

50.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos pagal kompetenciją vadovui;

50.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjančią valstybės tarnautoją ar darbuotoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas savivaldybės administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

50.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

50.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

50.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal savivaldybės administracijos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

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

50.8. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir savivaldybės administracijos direktoriaus, padalinio vadovo pavedimus.

## **V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS RENGIMAS, SIUNTIMAS (TEIKIMAS) ASMENIUI, APSKUNDIMAS**

51. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo 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. Tokiu atveju turi būti ir vertimas į lietuvių kalbą, kuris lieka savivaldybės administracijoje.

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

Atsakymų į klausimus ir prašymus, pateiktus savivaldybės interneto svetainės skyrelyje „Klausimai ir atsakymai“, rengimą organizuoja, parengtus atsakymus išsiunčia asmenims, kurie yra nurodę savo elektroninio pašto adresą, ir sprendžia dėl atsakymų tinkamumo skelbti savivaldybės interneto svetainėje Viešųjų ryšių skyrius.

53. Atsakymai į prašymus rengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

53.1. 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;

53.2. į prašymą pateikti savivaldybės 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;

53.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – tarybos sprendimą, administracijos direktoriaus įsakymą, mero potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta savivaldybės institucijų valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

53.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie savivaldybės administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

54. Pranešime apie nepatenkintą prašymą turi būti nurodyti prašymo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, išaiškinta, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas toks sprendimas.

55. Atsakymus į prašymus pagal kompetenciją pasirašo:

55.1. kai kreipiamasi į savivaldybės tarybą, savivaldybės merą, – savivaldybės meras;

55.2. kai kreipiamasi į savivaldybės administraciją, savivaldybės administracijos direktorių, – savivaldybės administracijos direktorius ir atitinkamo padalinio vadovas;

55.3. kai kreipiamasi į savivaldybės administracijos padalinį, – padalinio vadovas.

55.4. kai asmens prašymas persiūstas iš Lietuvos Respublikos Prezidentūros, Seimo, Vyriausybės, – savivaldybės meras (suderinus su savivaldybės administracijos direktoriumi).

56. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, nagrinėjęs asmens prašymą, parengtą ir savivaldybės mero ar savivaldybės administracijos direktoriaus pagal kompetenciją pasirašytą kartu su prašymu ir jo nagrinėjimo medžiaga pateikia kanceliarijai, kuri išsiunčia atsakymo originalą pareiškėjui.

Atsakymai ir kiti susirašinėjimo dokumentai registruojami tuo pačiu numeriu, kuriuo buvo užregistruotas prašymas, o atsakymų ir kitų dokumentų kopijos segamos prie prašymo.

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

58. Asmenų prašymų nagrinėjimo terminus kontroliuoja:

58.1. kanceliarijos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą. Apie prašymo išnagrinėjimo terminą jis primena vykdytojams likus 3 darbo dienoms iki termino pabaigos, apie laiku neatsakytus prašymus teikia informaciją savivaldybės administracijos direktoriui, padalinių vadovams;

58.2. valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už padalinio dokumentų tvarkymą ir apskaitą.

59. Prašymas laikomas baigtu nagrinėti ir kontrolė baigiama, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

60. Rengdami ir įformindami atsakymus į asmenų prašymus, valstybės tarnautojai ir darbuotojai turi vadovautis Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus įsakymais, savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais dokumentų rengimą.

61. Jeigu gaunamas pagrįstas asmens kreipimasis dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsiant jos ištaisomos ir grąžinamas asmeniui ištaisytas atsakymas arba nurodoma, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

62. Asmuo, nesutinkantis su savivaldybės administracijos institucijos 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 ar darbuotojų 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.

63. Asmuo, nesutinkantis su savivaldybės administracijos padalinio atsakymu į prašymą, turi teisę paduoti skundą savivaldybės administracijos direktoriui. Savivaldybės administracijos direktorius priima sprendimą ir pateikia atsakymą pareiškėjui vadovaudamasis šių Taisyklių nustatyta tvarka.

## **VI. APTARNAVIMAS TELEFONU**

64. Valstybės tarnautojų ar darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

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

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

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

64.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja savivaldybės administracija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

65. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

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

65.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas savivaldybės administracijos padalinio pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

65.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

65.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

65.6. kalbėtis ramiai, mandagiai atsisveikinti.

## **VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

66. Savivaldybės administracijos kanceliarija ne rečiau kaip kartą per metus pasirinkta forma organizuoja anoniminę asmenų apklausą apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, kad nustatytų:

66.1. ar jie pakankamai informuoti apie savivaldybės administracijos darbo laiką;

66.2. ar jiems patogus savivaldybės administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

66.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

66.4. ar jie aptarnaujami mandagiai;

66.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

66.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

66.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių savivaldybės administracija ėmėsi sprendama jų klausimus.

67. Anoniminėje anketoje gali būti pateikta ir kitų savivaldybės administracijai rūpimų klausimų, susijusių su asmenų aptarnavimu.

68. Apklausos duomenys ir pasiūlymai dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo pateikiami savivaldybės administracijos direktoriui.

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

## **VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

70. Savivaldybės administracijos padalinių vadovai:

70.1. užtikrina asmenų prašymų pagal kompetenciją tvarkymą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, kitų teisės aktų ir šių Taisyklių nustatyta tvarka;

70.2. analizuoja darbą su asmenų prašymais padalinyje, analizę pateikia padalinio metų veiklos ataskaitoje.

71. Suformuota asmenų prašymų ir jų nagrinėjimo dokumentų byla archyve saugoma dokumentacijos plane nustatytą laiką.

72. Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai yra atsakingi už šių Taisyklių laikymąsi, o pažeidę šias Taisykles atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

73. Šios Taisyklės keičiamos ir pildomos savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu.

---