



**ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO ZARASŲ
RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE APRAŠO PATVIRTINIMO**

2019 m. lapkričio 29 d. Nr. I(6.6 E)-669
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 aprašą (pridedama).

2. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę Audronei Sažinienei, Zarasų rajono savivaldybės administracijos Dokumentų valdymo skyriaus vedėjai.

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

3.1. Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. lapkričio 12 d. įsakymą Nr. I(6.6 E)-542 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“;

3.2. Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. vasario 11 d. įsakymą Nr. I(6.6 E)-101 „Dėl Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. lapkričio 12 d. įsakymo Nr. I(6.6 E)-542 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“.

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

Administracijos direktoriaus pavaduotojas,
pavaduojantis administracijos direktorių

Remigijus Lamanauskas

PATVIRTINTA

Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus
2019 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. I(6.6 E)-669

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE APAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Zarasų rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Administracija). Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Zarasų rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybė) tarybos, Savivaldybės mero, Administracijos direktoriaus priimtų teisės aktų nustatyta tvarka.

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

4. Administracijos direktorius turi užtikrinti, kad Savivaldybės interneto svetainėje būtų paskelbta Aprašo VI skyriuje nurodyto Dokumentų valdymo 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 gali pateikti asmuo ar jo atstovas:

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 Savivaldybės interneto svetainėje skelbiamu adresu;

5.2.2. elektroninėmis priemonėmis:

5.2.2.1. elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą;

5.2.2.2. faksu, skelbiamu Savivaldybės interneto svetainėje;

5.2.2.3. elektroniniu paštu, skelbiamu Savivaldybės interneto svetainėje.

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

6.1. atvykus į Administraciją;

6.2. telefonu, skelbiamu Savivaldybės interneto svetainėje.

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, referentui 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 Savivaldybės, Administracijos interesų, Administracijoje neregistruojami, jeigu Savivaldybės vadovybė ar jų įgalioti asmenys 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 Dokumentų valdymo 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 Aprašo 5 ir 6 punktuose nurodytais būdais. Tam naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo Administracijoje laikas ir vieta, Savivaldybės vadovybės, 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 Aprašo 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 Aprašo 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 Aprašo 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. Asmens arba jo atstovo pateikti prašymai ar skundai, pasiūlymai registruojami Administracijoje Elektroninių dokumentų valdymo sistemoje @vilys (toliau – EDVS @vilys) Savivaldybės vadovybės nustatyta tvarka. Elektroninių duomenų pavidalu sudarytas ir elektroniniu būdu pateiktas elektroniniu parašu pasirašytas prašymas ar skundas, pasiūlymas registruojamas, tvarkomas ir įtraukiamas į apskaitą pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles. Gavus neatpažįstamo formato elektroninį dokumentą ar elektroninį dokumentą, kurio neįmanoma atidaryti ir apdoroti EDVS @vilys pagalba ar kitomis naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis, apie tai pranešama asmeniui. Specialistas, dirbantis „vieno langelio“ principu, dėl to kreipiasi į asmenį, jei iš pateiktos informacijos yra galimybė nustatyti jo kontaktinius duomenis.

23. Jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai ar skundai raštu, neatitinkantys Aprašo 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 Aprašo 9 punkte nustatyta tvarka.

24. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Administracijos elektroninio pašto adresu, nurodytu Savivaldybės interneto svetainėje – info@zarasai.lt.

25. 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

26. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai Savivaldybės tarybai, Savivaldybės vadovybei ar gauti „vieno langelio“ specialisto, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami 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.

27. 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 Aprašo 1 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

28. 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.

29. 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 20 darbo dienų. Jeigu prašymo dar negalima išnagrinėti, terminas pratęsiamas dar 20 darbo dienų. Pratęsus Aprašo 28 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Aprašo 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

35. 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.

36. 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 Aprašo 23 punkte nustatytu atveju Administracijoje neregistruotus prašymus.

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

38. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

38.1. 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;

38.2. 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;

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

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

39. 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 paaikšėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

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

41. 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.

42. Atsakymų rengimo procedūros nustatytos Savivaldybės vadovybės priimtuose teisės aktuose.

V SKYRIUS

ŽODINIŲ PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS, ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

43. Dokumentų valdymo skyriaus vedėjas (toliau – vedėjas), „vieno langelio“ specialistas, referantai atsakingi už asmenų aptarnavimą telefonu bei žodinių pranešimų, prašymų priėmimą asmeniui atvykus į Administraciją (toliau – Darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą žodžiu).

44. Darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą žodžiu, suteikia asmeniui prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu bei turi trumpai ir suprantamai:

44.1. paaiškinti ar Savivaldybės vadovybė, Administracija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

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

44.4. 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.

45. Darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą žodžiu, turi laikytis šių reikalavimų:

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

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

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

45.4. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

45.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą žodžiu, 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.

46. Asmeniui pageidaujant užsiregistruoti pas Savivaldybės vadovus:

46.1. supažindinti asmenį su Savivaldybės vadovybės asmenų priėmimo grafiku (toliau – priėmimo grafikas);

46.2. pasiūlyti asmeniui iš anksto užsiregistruoti į priėmimą pas Savivaldybės vadovybę asmeniui patogiu laiku pagal nustatytą priėmimo grafiką;

46.3. padėti užpildyti Asmens priėmimo kortelę, kurioje nurodomas asmens vardas, pavardė, adresas, telefono numeris, klausimo, kuriuo kreipiasi asmuo, pobūdis, priėmimo laikas ir vieta, Savivaldybės vadovybės, Administracijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos (kortelė gali būti pildoma ir iš karto, asmeniui atvykus į priėmimą).

47. Nustatytu laiku asmenį Savivaldybės vadovas, Administracijos atstovas priima ir jeigu negali iš karto išspręsti pateikto klausimo, pasiūlo pateikti prašymą, skundą raštu „vieno langelio“ specialistui ir prašymas, skundas tvarkomas Aprašo III-IV skyriuose nustatyta tvarka.

48. Savivaldybės vadovybė gyventojus priima ne rečiau kaip vieną kartą per savaitę ir ne mažiau kaip po dvi valandas teisės aktuose nustatytais dienomis ir valandomis.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

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

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

50.1. 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;

50.2. perduoda juos EDVS @vilys pagalba Savivaldybės vadovybei, jų įgaliotiems asmenims, o dokumentus dėl teisės aktais nustatytų administracijos teikiamų administracinių paslaugų pagal kompetenciją – padalinių vadovams, išskyrus dėl 2 priede nurodytų administracinių paslaugų. 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;

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

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

50.5. informuoja prašymą ar skundą pateikusių asmenį ar jo atstovą pagal Administracijos kompetenciją;

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

51. Detalesnė asmenų dokumentų priėmimo ir paskirstymo eiga nustatyta Dokumentų valdymo reglamente.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

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

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

53.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Administracijos darbo laiką;

53.2. ar asmenims patogus Administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

53.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

53.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių specialistų;

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

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

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

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

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

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

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

54.4. 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

55. 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 Dokumentų valdymo skyrius.

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

57. Savivaldybės interneto svetainėje gautus klausimus Dokumentų valdymo skyriaus 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.

58. Ne vėliau kaip per 10 darbo dienų į pateiktus klausimus vykdytojai parengia atsakymus, juos pateikia Dokumentų valdymo skyriui, kuris publikuoja Savivaldybės interneto svetainės skyriuje „Klausiame – atsakome“ ar informuoja asmenis elektroniniu paštu.

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

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

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

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

62. Pasibaigus ketvirčiui (bet ne vėliau kaip per 10 darbo dienų pasibaigus ketvirčiui) Dokumentų valdymo skyrius informuoja direktorių apie struktūriniams padaliniams pateiktų prašymų ir skundų (užduočių) vykdymo eigą, vykdymo terminus.

63. Reikiami prašymų formų pavyzdžiai dėl Savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų yra pateikiami Savivaldybės interneto svetainėje www.zarasai.lt, skyriuje „Paslaugos“ arba konsultuojant juos asmenims pateikia administracijos specialistas, dirbantis „vieno langelio“ principu arba tiesiogiai tas paslaugas teikiantis darbuotojas.

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

65. Už Administracijos padaliniams 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.

66. Aprašas gali būti keičiamas Administracijos direktoriaus įsakymu.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Zarasų rajono
savivaldybės administracijoje Aprašo
1 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)

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Zarasų
rajo savivaldybės administracijoje Aprašo
2 priedas

**ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ
SĄRAŠAS**

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Atsakingas administracijos padalinys	Paslaugos vadovas
Licencijos ir leidimai			
1.	Leidimo organizuoti renginį išdavimas	Švietimo ir kultūros skyrius	S.Kaulavičius
Kita parama			
2.	Fizinių ir juridinių asmenų prašymų dėl lėšų skyrimo ekstremalioms situacijoms ir (arba) ekstremaliems įvykiams likviduoti, jų padariniams šalinti ir padarytiems nuostoliams iš dalies apmokėti bei gaisrų ir stichinių nelaimių padariniams likviduoti ir jų padarytiems nuostoliams iš dalies apmokėti iš rajono Savivaldybės administracijos direktoriaus rezervo teikimas	Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyrius	D. Nastajienė
3.	Nenukirsto valstybinio miško pardavimas fiziniams asmenims, kurių gyvenamieji pastatai (išskyrus naudojamus komercinei veiklai) ir jų priklausiniai (išskyrus laikinus) yra nukentėję nuo stichinių nelaimių (gaisrų, potvynių, audrų ir t.t.).	Komisija	J.Žusinas
Žemės nuomos administravimas			
4.	Fizinių ir juridinių asmenų prašymų dėl privačios žemės, valstybinės žemės nuomos ir nekilnojamo turto mokesčių lengvatų priėmimas	Finansų skyrius	L. Tuzikienė
5.	Fizinių ir juridinių asmenų prašymų dėl pažymų apie valstybinės žemės nuomos mokesčio, mokesčio, kai be aukciono suteikta teisė naudoti žvejybos plotą, atsiskaitymą bei asmenų naudojamą valstybinę žemę išdavimo, priėmimas	Finansų skyrius	L. Tuzikienė
Tarpinstitucinis bendradarbiavimas			
6.	Minimalios ar vidutinės priežiūros priemonės vaikams skyrimas, pratęsimas, pakeitimas ir panaikinimas	Tarnautojai	N. Bikulčienė
7.	Prašymų dėl koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo priėmimas ir nagrinėjimas	Tarnautojai	N.Bikulčienė
