



ŠIRVINTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO ŠIRVINTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2017 m. sausio 30 d. Nr. 9-53

Širvintos

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimo Nr. 913 redakcija) ir siekdama reglamentuoti asmenų aptarnavimo reikalavimus ir procedūras Širvintų rajono savivaldybės administracijoje:

1. T v i r t i n u:

1.1. Asmenų aptarnavimo Širvintų rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą (pridedama);

1.2. Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą (1 priedas);

1.3. Asmenų atsiliepimų ir pasiūlymų dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės formą (2 priedas).

2. Į p a r e i g o j u Širvintų rajono savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių vadovus ir darbuotojus užtikrinti, kad nagrinėjant asmenų prašymus ir aptarnaujant asmenis būtų laikomasi šiuo įsakymu patvirtinto Asmenų aptarnavimo Širvintų rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo reikalavimų.

3. Į p a r e i g o j u Savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių – skyrių, seniūnijų vadovus bei į struktūrinius padalinius neįeinančius darbuotojus susipažinti su šiuo aprašu bei su juo supažindinti savo vadovaujamų padalinių darbuotojus pasirašytinai.

4. S k e l b i u šį įsakymą Teisės aktų registre ir Širvintų rajono savivaldybės interneto svetainėje.

Šis įsakymas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktorė

Ingrida Baltušytė-Četrauskienė

ASMENŲ APTARNAVIMO ŠIRVINTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Širvintų rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo raštu, elektroniniais ryšiais ir jiems atvykus į Širvintų rajono savivaldybės administraciją (toliau – Administraciją) reikalavimus ir procedūras.

2. Vadovaujantis šiuo Aprašu:

2.1. nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Administraciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Administracijos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Administraciją, išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka;

2.2. priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

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

4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

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

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

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

4.4. **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.

4.5. **Oficialus institucijos elektroninio pašto adresas** – institucijos interneto svetainės pradžios tinklapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, priimamojo ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle.

4.6. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipėsi į Administraciją raštu, elektroniniais ryšiais ar žodžiu.

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

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

4.7.2. nustatytąją tvarka pateikti Administracijos turimą informaciją;

4.7.3. priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Administracijos valia;

4.7.4. atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

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

4.9. **Savivaldybės vadovas** – Savivaldybės meras, Mero pavaduotojas, Administracijos direktorius, Administracijos direktoriaus pavaduotojas.

4.10. **Skundas** – kreipimasis į instituciją, nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

5. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

6. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus, Administracijos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

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

8. Nagrinėjantis prašymą Administracijos darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Administracijos direktoriaus sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, Administracijos darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Administracijos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Administracijos kompetenciją. Jeigu Administracija neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Administracijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

10. Asmens prašymo, adresuoto Administracijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Administracija. Administracija kreipiasi į kitas institucijas, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, su prašymu ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje dienos pateikti Administracijai atsakymui reikalingą informaciją pagal institucijos kompetenciją.

11. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Administraciją tuo pačiu klausimu, kurį Administracija jau išnaginėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Administracija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo Administracijoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

12. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau –

kompetentinga institucija). Administracija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją ir laikydamasi Apraše nurodytų terminų.

13. Asmenų aptarnavimas Administracijoje ir viešųjų paslaugų teikimą vieno langelio principu organizuoja Bendrasis skyrius.

14. Viešosios informacijos rengėjai ir (ar) skleidėjai, žurnalistai, pageidaujantys gauti rašytinę informaciją ar oficialius dokumentus (kopijas), privalo pateikti prašymą raštu arba elektroniniu būdu. Viešoji informacija apie Savivaldybės veiklą, kurią rengiant nereikia kaupti papildomų duomenų, viešosios informacijos rengėjams ir (ar) skleidėjams, žurnalistams pateikiama ne vėliau kaip per vieną darbo dieną, o informacija, kurią rengiant reikia kaupti papildomus duomenis – ne vėliau kaip per savaitę.

15. Atsisakius teikti viešąją informaciją viešosios informacijos rengėjui ir (ar) skleidėjui, ne vėliau kaip kitą darbo dieną jis raštu informuojamas apie atsisakymo priežastis.

16. Už informacijos teikimą viešosios informacijos rengėjams ir (ar) skleidėjams yra atsakingas viešųjų ryšių vyriausiasis specialistas.

17. Asmenis aptarnaujantis specialistas gali teikti asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Administracija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

18. Informaciją apie gautus asmenų prašymus ir skundus Savivaldybės vadovams Bendrasis skyrius pateikia kartą per metus. Prireikus arba nurodžius vadovams, ši informacija teikiama dažniau (skyrių vedėjų pasitarimuose bei kitais atvejais).

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

19. Asmenų prašymai priimami Širvintų rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus priimamajame ir struktūriniuose padaliniuose.

20. Bendrojo skyriaus priimamajame darbas organizuojamas tokiu laiku:

20.1. pirmadieniais 8.00–19.00 val. (pertrauka 12.00–12.45 val.)

20.2. antradieniais 8.00–17.00 val. (pertrauka 12.00–12.45 val.)

20.3. trečiadieniais 8.00–17.00 val. (pertrauka 12.00–12.45 val.)

20.4. ketvirtadieniais 8.00–17.00 val. (pertrauka 12.00–12.45 val.)

20.5. penktadieniais 8.00–15.45 val. (pertrauka 12.00–12.45 val.)

Konkretų atskirų Bendrojo skyriaus priimamajame dirbančių specialistų darbo pradžios, pabaigos ir pietų pertraukos laiką pagal Lietuvos Respublikos darbo kodekso reikalavimus nustato Administracijos direktorius.

21. Asmenų prašymai gali būti pateikiami:

21.1. žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją);

21.2. raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais (faksu, elektroninio pašto adresu savivaldybe@sirvintos.lt, per Širvintų rajono savivaldybės interneto svetainę www.sirvintos.lt ir per kitas interneto svetaines, skirtas asmenų prašymams ir e. paslaugoms teikti).

22. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas asmenis aptarnaujančiam darbuotojui.

23. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, Administracijoje neregistruojami. Į tokius prašymus yra atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

24. Prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Administracijoje nėra asmenis aptarnaujančio darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo 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).

25. Prašymai raštu turi būti:

25.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

25.2. parašyti įskaitomai;

25.3. pasirašyti prašymą teikiančio asmens ar asmens atstovo parašu.

26. Prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, arba pavadinimas ir adresas, arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

27. Atstovaujamo asmens vardu į Administraciją kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą, arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos 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.

28. Kai prašymą 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 nustatyta tvarka.

29. Prašymai raštu, atsiųsti Administracijai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

30. Prašymai raštu, neatitinkantys Aprašo 26 punkto reikalavimų, pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Administracijoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

31. Asmuo, prašymą teikiantis Administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti elektroninio pašto adresu savivaldybe@sirvintos.lt.

32. Administracijos darbuotojas, jam Administracijos sutektu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį oficialiu Administracijos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

33. Prašymai, pateikti Asmenų aptarnavimo padaliniuose, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami atitinkamame Administracijos dokumentų registre.

34. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Administracijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama nustatytos formos Pažyma apie priimtus dokumentus.

35. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Administracijoje.

36. Jeigu asmens 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 reikiamų dokumentų užregistravimo Administracijoje, Administracijos direktorius ar jo įgaliotas kitas Administracijos darbuotojas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą, Administracija ne vėliau kaip kitą darbo dieną išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

37. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Administracija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Administracijos

nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

38. Jeigu prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

39. Jeigu Administracija, užregistravusi prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Administracija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Administracija nedelsdama praneša asmeniui.

40. Prašymai, pateikti nesilaikant Aprašo 25 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo Administracijoje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

41. Prašymai, pateikti nesilaikant Apraše nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Administracijos direktorius ar kitas Administracijos darbuotojas pagal kompetenciją nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Administracijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

42. Prašymai, pateikti elektroniniu paštu, jei yra užtikrinta jų teksto apsauga ir galima identifikuoti siuntėjo parašą, kitus būtinus rekvizitus, spausdinami ir registruojami nustatyta tvarka. Jei vėliau atsiunčiamas gauto dokumento originalas, jis registruojamas ta pačia data ir numeriu. Dokumentus registruojantis specialistas turi pasirūpinti, kad būtų išvengta dvigubo gaunamų analogiškų dokumentų registravimo.

43. Dokumentai ir jų apskaita tvarkoma decentralizuotai dėl Administracijos padalinių teritorinio išsidėstymo. Bendrojo skyriaus priimamasis atlieka pirminį gautų paštų, kitomis ryšio priemonėmis ar pristatytų dokumentų tvarkymą:

43.1. raštai, adresuoti Širvintų rajono savivaldybės tarybai, administracijai, Savivaldybės vadovams, nustatyta tvarka registruojami dokumentų valdymo sistemoje. Gauta korespondencija pateikiama vadovams iki 11.00 val. arba iki 14.00 val. Dokumentai su rezoliucijomis teikiami Bendrojo skyriaus vyresniajam specialistui užduotims registruoti, užduočių terminų vykdymo kontrolei organizuoti ir pateikti vykdytojams;

43.2. pavedimo vykdytojas, gavęs dokumentus tiesiogiai iš asmenų, įstaigų ar kitų teikėjų, privalo nedelsdamas pateikti Bendrojo skyriaus priimamajam užregistruoti, o jeigu šie dokumentai jau užregistruoti – pranešti Bendrojo skyriaus priimamajam apie pavedimą vykdyti užduotį;

43.3. dokumentai, tiesiogiai adresuoti Administracijos skyriams, seniūnijoms, perduodami registruoti ir toliau tvarkyti tų skyrių, seniūnijų tarnautojams pagal jų kompetenciją;

43.4. dokumentų, minimų 43.1. papunktyje, užduočių vykdymo kontrolę vykdo Bendrasis skyrius;

43.5. dokumentų, minimų 43.3. papunktyje, užduočių vykdymo kontrolę vykdo Administracijos padalinių vadovai arba už dokumentų tvarkymą, apskaitą, saugojimą, bylų ir apyrašų sudarymą – vadovų paskirti ir Administracijos direktoriaus įsakymu patvirtinti darbuotojai.

44. Laiškai su slaptumo žymomis pateikiami atsakingam už slaptų dokumentų tvarkymą ir apskaitą darbuotojui registruoti ir toliau tvarkyti.

45. Įvairios sąskaitos ir sąskaitos faktūros, sąskaitų (likučių) suderinimo aktai, raštai pateikiami Ekonomikos ir strateginio planavimo skyriaus Buhalterijos poskyriui registruoti ir toliau tvarkyti.

46. Širvintų rajono savivaldybės sutartys ir susitarimai nustatyta tvarka registruojami dokumentų valdymo sistemoje ir saugomi Bendrajame skyriuje.

47. Atsakymus į raštus turi teisę pasirašyti tik meras, mero pavaduotojas, Administracijos direktorius, Administracijos direktoriaus pavaduotojas ir Administracijos direktoriaus įgalioti padalinių vadovai.

48. Neregistruojami reklaminiai lankstinukai, periodiniai leidiniai, kvietimai, sveikinimai, kita korespondencija, nesusijusi su atsakomybe ir rizika, kylančia dėl dokumentų neįtraukimo į apskaitą.

49. Administracijos darbuotojas, jam Administracijos suteiktu elektroninio pašto adresu, tiesiogiai gavęs dokumentus, adresuotus Širvintų rajono savivaldybės tarybai, Savivaldybės vadovams, privalo juos nedelsiant persiųsti Bendrojo skyriaus priimamajam.

50. Per dokumentų valdymo sistemą gautus asmenų prašymus gauti elektroninę administracinę paslaugą Bendrojo skyriaus vyresnysis specialistas ne vėliau kaip kitą darbo dieną nusiunčia už administracinės paslaugos teikimą atsakingam asmeniui bei kontroliuoja administracinės paslaugos teikimą.

III SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

51. Į 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 ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Administracijos direktoriaus arba kito darbuotojo pagal kompetenciją, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

52. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

52.1. 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;

52.2. 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;

52.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Administracijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

52.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie Administracijos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

53. Asmuo, nesutinkantis su Administracijos atsakymu, 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 nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui. Dėl Administracijos darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų viešojo administravimo srities žmogaus teisių ir laisvių asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

54. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Administracijos siunčiamame

pranešime apie prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

IV SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

55. Asmenų aptarnavimo padaliniuose asmenys aptarnaujami vieno langelio principu.

56. Asmenų aptarnavimo padaliniai:

56.1. priima prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Administracija gali gauti iš savo padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Administracija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

56.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Administracijos direktoriui ar Administracijos direktoriaus įgaliotam kitam Administracijos darbuotojui;

56.3. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

56.4. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

56.5. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal nustatytą kompetenciją;

56.6. jeigu asmeniui yra būtina kito specialisto konsultacija, specialistas kviečiamas į Bendrojo skyriaus priimamąjį arba asmuo siunčiamas pas specialistą. Jeigu tuo metu reikalingas darbuotojas užsiėmęs, išvykęs ir nėra kam jį pakeisti, Bendrojo skyriaus priimamojo specialistas suderina priėmimo laiką ir tiksliai informuoja asmenį.

57. Širvintų rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus priimamajame asmeniui suteikiama informacija apie padalinių darbo laiką, nurodomi kontaktiniai telefono numeriai, adresas, prireikus, susisiekiama ir patikslinama, ar reikiamas specialistas galės asmenį priimti.

58. Asmenis aptarnaujančiame Širvintų rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus priimamajame turi būti asmenų atsiliepimų dėžutė ir nustatytos formos asmenų atsiliepimų ir pasiūlymų dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės blankai.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI (STANDARTAI)

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

59.1. būti vienodai pagarbiam 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 nenaudoti trumpinių „Labas“, „Sveikas (-a)“ ir pan.;

59.2. viso bendravimo su asmeniu metu darbuotojo bendravimo tonas turi būti ramus, būtina naudoti pagarbius kreipinius „Jūs“, „Pone (-ia)“;

59.3. darbuotojas turi suteikti asmeniui aktualią ir išsamią informaciją, esant būtinybei, nusiųsti pas kompetentingą darbuotoją;

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

59.5. bendraujant dėmesį kreipti į asmenį, nenukrypstant į bendravimą su kitais darbuotojais, pažįstamais ir pan.;

59.6. esant būtinybei, atsiliepti telefonu, 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

mobiliusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį su aptarnaujamu asmeniu;

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

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

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

59.10. nesiginčyti su asmeniu, jam išsakyti abejones ar pateikus klaidingą informaciją, pateikti teisingą informaciją pozityviai, elgtis su juo pagarbiai;

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

59.11.1. išsiaiškinti, kuris Administracijos darbuotojas sprendžia tokias problemas;

59.11.2. pakviesti kompetentingą Administracijos darbuotoją ar jam paskambinti ir paaiškinti problemos esmę;

59.11.3. nusiųsti asmenį pas kompetentingą darbuotoją arba jį informuoti, kada ir kaip toliau bus sprendžiama asmens problema;

59.12. asmeniui pareiškus norą, kad jį aptarnautų kitas darbuotojas, sudaryti tokią galimybę, jei Administracijos veiklą reglamentuojantys teisės aktai nenumato kitaip;

59.13. jei asmuo pageidauja, kad jį aptarnautų kitas Administracijos darbuotojas, neklausinėti asmens dėl tokio pasirinkimo priežasčių, priminti, kad savo pastabas dėl aptarnavimo jis gali parašyti ir įdėti į tam skirtą asmenų atsiliiepimų dėžutę;

59.14. 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;

59.15. atsisveikinti vienodai mandagiai su visais asmenimis, demonstruoti pagarbą asmeniui. 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;

59.16. visus asmenis aptarnauti eilės tvarka, išskyrus asmenis su mažamečiais (0–4 metų) vaikais, nėščias moteris, neįgaliuosius, senus, silpnos sveikatos asmenis pagal esamas galimybes, atsiklausus kitų laukiančiųjų asmenų – juos pakviesti anksčiau už kitus eilėje laukiančius asmenis;

59.17. aptarnaujant asmenį, užtikrinti konfidencialios informacijos ir informacijos apie kitus asmenis apsaugą;

59.18. neaptarinėti bet kokios informacijos apie asmenį viešai arba su asmenimis, kurie nesusiję su jo aptarnavimu;

59.19. 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;

59.20. asmeniui kreipiantis asmeniškai, priimti prašymą (reikiamus dokumentus) tik identifikavus asmens tapatybę, kai tai numatyta teisės aktuose;

59.21. asmeniui kreipiantis per atstovą, priimti prašymą (reikiamus dokumentus) tik identifikavus atstovo tapatybę bei atstovui pateikus atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO TELEFONU REIKALAVIMAI

60. Asmenų aptarnavimą telefonu bendrąja Administracijos telefono linija organizuoja Bendrojo skyriaus priimamasis, Mero priimamojo padalinio specialistas, o pagal savo kompetenciją informaciją telefonu asmenims teikia ir visi Administracijos darbuotojai.

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

62. 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.

63. 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.

64. Atsiliėpdamas į telefono skambutį, darbuotojas turi:

64.1. pasakyti Administracijos padalinio pavadinimą, prisistatyti, pasisveikinti;

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

64.3. 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;

64.4. 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.

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

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

67. Telefonu kalbantį asmenį darbuotojas turi išklausyti nepertraukdamas, papildomus klausimus užduodamas tuomet, kai asmuo baigia kalbėti ar padaro pauzę. Darbuotojas gali nutraukti asmens kalbą tik tais atvejais, kai asmuo kalba daugiau nei 3 minutes arba kalba neaiškiai, nerišliai arba asmens klausimas visiškai nesusijęs su Administracijos veikla.

68. 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.).

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

70. Darbuotojas gali nutraukti pokalbį telefonu, jei asmuo kalba nesuprantamai, nerišliai, 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. Nutraukus pokalbį su tokiu asmeniu, apie tai informuoti savo tiesioginį vadovą.

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

72. 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 atsiliepimų dėžutę Administracijos priimamajame (Vilniaus g. 61, pirmajame aukšte), tiesiogiai pateikti asmenis aptarnaujančiam darbuotojui, atsiųsti elektroniniu paštu.

73. Darbuotojas turi įsitikinti, kad asmuo gavo visą jį dominančią informaciją.

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

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ REIKALAVIMAI

75. Asmenų aptarnavimą elektroninio pašto adresu savivaldybe@sirvintos.lt organizuoja Bendrojo skyriaus priimamasis. Pagal savo kompetenciją informaciją elektroniniu paštu asmenims teikia visi Administracijos darbuotojai.

76. Rašydamas asmenims atsakymus į gautus paklausimus elektroniniu paštu, skiltyje „Tema“ darbuotojas turi tiksliai nurodyti laiško temą ir išlaikyti tokią elektroninio laiško struktūrą:

76.1. pasisveikinti;

76.2. sklandžiai pateikti informaciją, vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti lietuviškai, naudoti diakritinius ženklus, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis;

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

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

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

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

78. 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.

79. 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 Bendrasis skyrius, susirgusio Administracijos darbuotojo vadovo prašymu.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ PRIĖMIMO PAS VADOVUS REIKALAVIMAI

80. Asmenų priėmimą pas Savivaldybės merą, Savivaldybės mero pavaduotoją, Administracijos direktorių, Administracijos direktoriaus pavaduotoją organizuoja Bendrojo skyriaus specialistai.

81. Asmenys gali registruotis priėmimui pas Savivaldybės merą, mero pavaduotoją, Administracijos direktorių, Administracijos direktoriaus pavaduotoją iš anksto raštu, telefonu, elektroniniu paštu oficialiai skelbiamais kontaktiniais elektroninio pašto adresais ir telefono numeriais arba atvykę į Administraciją.

82. Registruojantis priėmimui turi būti nurodoma, pas kurį Savivaldybės vadovą asmuo pageidauja būti užregistruotas, nurodomos aplinkybės, dėl ko asmuo pageidauja susitikti su savivaldybės vadovu, koks Administracijos struktūrinis padalinys ar darbuotojas sprendė jo klausimą, kuo asmuo nepatenkintas ir kokio rezultato tikisi. Prie prašymo pridedamos asmens turimos klausimo sprendimui reikšmingos dokumentų kopijos. Administracijoje turimų dokumentų kopijos nepridedamos.

83. Asmenys priėmimui pas Savivaldybės merą, Savivaldybės mero pavaduotoją, Administracijos direktorių, Administracijos direktoriaus pavaduotoją neregistruojami:

83.1. jei Administracija nėra įgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų;

83.2. jei asmens prašymo nustatyta tvarka neišnagrinėjo kiti Administracijos darbuotojai pagal nustatytą kompetenciją ir neparengtas atsakymas į ankstesnį asmens prašymą tuo pačiu klausimu;

83.3. jei tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu ir prašyme nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą.

83.4. asmuo apie atsisakymą registruoti priėmimui pas vadovus informuojamas nedelsiant.

84. Savivaldybės mero, Savivaldybės mero pavaduotojo, Administracijos direktoriaus, Administracijos direktoriaus pavaduotojo atostogų, komandiruotės ar ligos atveju priėmimui registruotus asmenis priima jį pavaduojantis darbuotojas.

85. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms, atsakingi darbuotojai privalo iš anksto įspėti asmenį (telefonu arba laišku), kad pasikeitė priėmimo diena, laikas, vieta arba kitos sąlygos.

86. Asmens priėmimui skiriama ne daugiau kaip 20 minučių. Asmenys priimami iki asmenų priėmimo grafike nustatyto priėmimo laiko pabaigos.

IX SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

87. Siekiant gauti kuo išsamesnę informaciją apie Administracijos teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl Administracijos veiklos tobulinimo, asmenų atsiliepimai ir pasiūlymai priimami šiais būdais:

87.1. raštu, pildant atsiliepimų formas, esančias asmenų aptarnavimo padaliniuose;

87.2. parašant elektroninį ar paprastą laišką;

87.3. atsakant į anoniminės apklausos dėl asmenų aptarnavimo anketos klausimus, kai tokia apklausa yra atliekama.

88. Administracijos priimamajame (Vilniaus g. 61, pirmajame aukšte) yra įrengta asmenų atsiliepimų dėžutė, kad asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo atsiliepimus, pageidavimus ir siūlymus. Asmenų atsiliepimų dėžučių turinys yra peržiūrimas reguliariai 1 kartą per mėnesį paskutinį mėnesio penktadienį. Už dėžutės turinio peržiūrėjimą ir apibendrintos informacijos pateikimą Administracijos direktoriui atsakingas Bendrojo skyriaus vedėjas.

89. Atsiliepimų formos, gautos raštu ir internetu, yra registruojamos ir tvarkomos bei atsakymai į jas rengiami vadovaujantis šio Aprašo ir kitų Administracijoje patvirtintų norminių teisės aktų reikalavimais.

90. Administracija kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus. Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui Administracijoje gerinti. Sprendimą dėl kokybės vertinimo būdo, vertinimo laikotarpio pasirinkimo priima Administracijos direktorius Bendrojo skyriaus teikimu.

91. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas Administracijoje gali būti atliekamas ir pagal kitus pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, tokius kaip prašymų skaičius, atsakymo į juos pateikimo laikas, kiek atsakymų apskūsta kompetentingoms institucijoms, kiek asmenų kreipėsi į aukštesnes institucijas ir pan.

92. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Širvintų rajono savivaldybės interneto svetainėje www.sirvintos.lt.

PATVIRTINTA
Širvintų rajono savivaldybės
Administracijos direktoriaus
2017 m. sausio 30 d. įsakymu Nr. 9-53

**PRAŠYMO, SKUNDO AR KITO KREIPIMOSI PRIĖMIMO FAKTĄ PATVIRTINANČIO
DOKUMENTO FORMA**

ŠIRVINTŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

_____ Nr. _____

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____.

(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė:

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo

(pareiḡų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

PATVIRTINTA
Širvintų rajono savivaldybės
Administracijos direktoriaus
2017 m. sausio 30 d. įsakymu Nr. 9-53

**ASMENŲ ATSILIEPIMAI IR PASIŪLYMAI DĖL APTARNAVIMO IR
PASLAUGŲ KOKYBĖS**

Širvintų rajono savivaldybės administracijai yra labai svarbu nuolat tobulėti ir siekti, kad asmenys būtų aptarnaujami kokybiškai ir teikiamos administracinės paslaugos patenkintų asmenų lūkesčius. Atsižvelgdami į tai, siūlome Jums pateikti savo atsiliepimus ir pasiūlymus dėl aptarnavimo ir paslaugų kokybės.

Iš anksto dėkojame.

Jei pageidaujate, kad Jums būtų atsakyta, prašome palikti savo kontaktinius duomenis:

(vardas, pavardė / įmonė)

(adresas, telefonas)

(elektroninis paštas)