



## **RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

### **ĮSAKYMAS**

#### **DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2010 m. vasario 9 d. Nr. A-108-(8.2)  
Radviliškis

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr.60-1945; 2006, Nr. 77-2975) 14 straipsniu, 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“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779):

1. Tvirtinu Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Radviliškio rajono savivaldybės administracijoje taisykles (pridedama).

2. Įpareigoju:

2.1. Radviliškio rajono savivaldybės administracijos valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis, užtikrinti, kad nagrinėjant (tiriant) asmenų prašymus ir aptarnaujant asmenis būtų laikomasi šių Taisyklių reikalavimų;

2.2. Radviliškio rajono savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyrių koordinuoti šių Taisyklių reikalavimų įgyvendinimą įstaigoje.

3. Nustatau, kad Radviliškio rajono savivaldybės administracijos struktūrinių, struktūrinių – teritorinių padalinių vadovai:

3.1. organizuoja šių Taisyklių reikalavimų įgyvendinimą skyriuose ir seniūnijose;

3.2. supažindina su šiuo Įsakymu ir Taisyklėmis sau pavaldžius darbuotojus pasirašytinai.

4. Pave du:

4.1. Savivaldybės administracijos Informacinių technologijų ir komunikacijos skyriui Įsakymą paskelbti Radviliškio rajono savivaldybės interneto tinklalapyje;

4.2. Įsakymo vykdymo kontrolę Radviliškio rajono savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyriui.

Šis įsakymas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka.

Direktoriaus pavaduotojas,  
pavadojantis Administracijos direktorių

Alfonsas Vilčinskas

PATVIRTINTA  
Radviliškio rajono savivaldybės  
administracijos direktoriaus  
2010 m. vasario 9 d. įsakymu  
Nr. A-....-(8.2)

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

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Radviliškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau vadinama – šios Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama - asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Radviliškio rajono savivaldybės administracijoje (toliau vadinama Administracija).

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į instituciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų (toliau vadinama - darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į instituciją.

3. Už šių Taisyklių įgyvendinimą atsako Savivaldybės administracijos direktorius.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus bei skundus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

**Asmuo** - fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).

**Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į instituciją raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

**Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Radviliškio rajono savivaldybę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

**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 turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą - įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

**Pakartotinis prašymas** – antras ar paskesnis asmens kreipimasis į Savivaldybę tuo pačiu klausimu ar dėl to paties dalyko, nenurodant ir/ar nurodant naujas aplinkybes, sudarančias prašymo pagrindą.

**Skundas** - kreipimasis į Savivaldybę nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

**Prašymo nagrinėjimas** - valstybės tarnautojo ar kt. 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.

**Pranešimas** – asmens žodinis ar rašytinis kreipimasis į Savivaldybę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti, ar Informacija dėl viešojo intereso visuomenės informavimo priemonėse, valstybės ir/ar savivaldos institucijų,

darbuotojams atstovaujančių organizacijų, fizinių asmenų pateikta informacija apie pažeistas darbuotojų teises, kurios ginamos darbo įstatymais ir priskiriamos įstaigos kompetencijai.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami jų prašymus ir skundus, 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 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.

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti asmenų prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams.

8. Nagrinėjantis prašymą ar skundą valstybės tarnautojas ar darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu:

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

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

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

9. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsiradus 8.1. punkte nurodytoms aplinkybėms, pats turi pranešti vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Administracijos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Savivaldybės meras.

10. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu Savivaldybės administracija neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo prašymas išsiunčiamas kompetentingai institucijai (pasilikus prašymo kopiją) ir raštu pranešama apie tai asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis.

11. Asmens prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Gavus tokį prašymą, be atskiro pirmojo adresato prašymo turi būti pateikti pasiūlymai dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

12. Prašymai ar skundai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į instituciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, institucija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

## II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu institucijos elektroninio pašto adresu.

14. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas Savivaldybės administracijoje už asmenų aptarnavimą atsakingam Bendrųjų reikalų skyriaus specialistui arba darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

15. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų. Žodiniai prašymai neregistruojami. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

16. Institucija pati pasirenka jai tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmens pageidavimu jo priėmimas įstaigoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu. Tam gali būti naudojamos registracijos kortelės, kuriose nurodomas asmens priėmimo įstaigoje laikas ir vieta, tarnautojo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos, prireikus - kita reikiama informacija. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

17. Asmenų prašymai ir skundai turi būti:

17.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

17.2. parašyti įskaitomai;

17.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Anoniminiai prašymai ir skundai netiriami.

18. Kai asmens prašymą ar skundą institucijai paduoda asmens atstovas, jis institucijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 17 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipiasi asmens atstovas, jis savo 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 17.1 ir 17.2 punktų reikalavimus.

19. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo ar skundo viso teksto į lietuvių kalbą vertimo organizavimu institucijoje užsiima Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kuriam pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba. Ne valstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka.

20. Kai prašymą institucijai 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).

21. 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.

22. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad institucija galėtų:

22.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

22.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos priemonėmis;

22.3. atpažinti prašymo turinį;

22.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

23. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 22.1 - 22.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 22.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

24. Savivaldybėje ir seniūnijose matomoje vietoje turi būti padėta piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kad jie panorėję visuomet galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę institucijoje, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus.

25. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

26. Savivaldybės informacinėje rodyklėje, įrengtoje Savivaldybės administracinio pastato pirmo aukšto fojė, nurodomi Savivaldybės administracijos padaliniai, Savivaldybės interneto svetainėje - tarnautojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą ir prašymų priėmimą, kontaktiniai duomenys.

### III. PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

27. Juridiniai ir fiziniai asmenys, besikreipiantys į instituciją raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu, aptarnaujami: Savivaldybės administracinio pastato pirmo aukšto fojė kabinete „INFORMACIJA“, seniūnijose – seniūno paskirto darbuotojo (seniūnijose asmenų prašymai nagrinėjami ir asmenys aptarnaujami vadovaujantis šiomis Taisyklėmis); asmenys, besikreipiantys į Savivaldybės merą – mero priimamajame.

28. Rašytiniai prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį bet kuriame kitame Savivaldybės administracijos padalinyje, Savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyriaus specialisto užregistruojami atitinkamame Savivaldybės administracijos dokumentų registre ir tvarkomi Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, patvirtintų Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 (Žin., 2002, Nr.5-211; 2005, Nr. 132-4773), nustatyta tvarka.

29. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas - registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Registracijos kortelėje ar spaude nurodomas įstaigos (ar padalinio), priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, tarnautojo ar darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prirėikus - kita reikiama informacija.

Priėmus skundą, asmeniui (jo pageidavimu) išduodama skundo priėmimo faktą patvirtinanti užpildytos pažymos formos kopija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326.

30. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami institucijoje 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).

31. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Institucija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per institucijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Šių Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo institucijoje.

32. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo institucijoje.

33. 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 institucijoje, institucijos vadovas 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 32 punkte nustatyto termino pabaigos, įstaiga išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

34. Prašymai ir skundai, kuriuos turi nagrinėti žemesnės pagal pavaldumą, t.y. Savivaldybės biudžetinės įstaigos ir kontroliuojamos įmonės, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo Savivaldybės administracijoje datos persiunčiami nagrinėti šioms įstaigoms ar įmonėms. Apie tai pranešama pareiškėjui. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik atsiklausus pareiškėjo. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 5 darbo dienas iš

pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo priežastis).

35. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

36. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Savivaldybės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Savivaldybėje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

#### **IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ (SKUNDA) PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

37. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą 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.

38. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku, elektroniniu paštu (jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

39. Atsakant pareiškėjui, parengiami 2 atsakymo egzemplioriai, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Administracijoje. Dokumento tekstas gali susidėti iš įvadinės ir dėstomosios dalių: įvadinėje dalyje nurodomas veiksmų teisinis pagrindas, dėstomojoje dalyje aprašomi faktai, įvykiai, aplinkybės ir pan.

40. Savivaldybės valstybės tarnautojas ar darbuotojas, nagrinėjęs prašymą ar skundą, parengtą ir vadovų pasirašytą atsakymą pateikia Savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyriaus specialistui (seniūnijose – seniūno paskirtam darbuotojui), atsakingam už dokumentų valdymą įstaigoje, kuris išsiunčia atsakymo originalą pareiškėjui.

41. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

41.1. 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;

41.2. į prašymą pateikti institucijos 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;

41.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą - įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta institucijos valia, - atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

41.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos 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 konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

41.5. pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, nurodant, kad šis sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai arba Vilniaus apygardos administraciniam teismui.

41.6. atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

41.7. prašymą nagrinėjusi institucija, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir gražina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

42. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo (skundo), arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę

paduoti skundą institucijos vadovui, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

43. Dėl savivaldos pareigūnų piktnaudžiavimo ir biurokratizmo gali būti paduotas skundas Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

44. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

45. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę tai apskusti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

## **V. APTARNAVIMAS TELEFONU**

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

46.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

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

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

47. Aptarnavimo telefonu uždavinys - orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Savivaldybę, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas.

48. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, aptarnaudamas asmenis telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

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

48.2. prisistatyti skambinančiajam: pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

48.3. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

48.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

48.5. patarti, į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Savivaldybė nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį;

48.6. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti - tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

48.7. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;

48.8. telefonu gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Savivaldybė ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą.

48.9. išmanyti Savivaldybės institucijų bei Savivaldybės administracijos tikslus, uždavinius, funkcijas, valstybės tarnautojų bei darbuotojų teises ir pareigas, taip pat žinoti savo kompetencijos ribas.

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

49. Savivaldybės administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo reguliariai nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

- 49.1. ar jie pakankamai informuoti apie Savivaldybės administracijos darbo laiką;
  - 49.2. ar jiems patogus Savivaldybėje nustatytas priėmimo laikas;
  - 49.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
  - 49.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;
  - 49.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
  - 49.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;
  - 49.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių Savivaldybės institucijos ar Savivaldybės administracija ėmėsi jų klausimams spręsti;
  - 49.8. gali būti pateikta ir kitų, su asmenų aptarnavimu susijusių, klausimų.
50. Apklausos duomenys ir kita informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.
-

\_\_\_\_\_

(vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_

(gyvenamoji vieta)

\_\_\_\_\_

(telefonas, el. paštas)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(adresatas)

**P R A Š Y M A S**

**DĖL** .....

.....

200 - .....

Radviliškis

Prašau .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(parašas)

.....

(vardas, pavardė)