

Suvestinė redakcija nuo 2016-04-21 iki 2016-06-29

Įsakymas paskelbtas: TAR 2014-03-17, i. k. 2014-03124



**TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR PRANEŠIMŲ
NAGRINĖJIMO TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2014 m. sausio 28 d. Nr. A1-135
Telšiai

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos (Žin., 1994, Nr. [55-1049](#); 2000, Nr. [91-2832](#); 2008, Nr. [113-4290](#)) 29 straipsnio 5 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. [77-2975](#)) 14 straipsnio 1 dalimi ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. [94-3779](#)) patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo Telšių rajono savivaldybės administracijoje taisykles (toliau – Taisykles, pridedama).

2. Į p a r e i g o j u struktūrinių padalinių vadovus supažindinti valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis, su Taisyklėmis.

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

3.1. Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2008 m. vasario 19 d. įsakymą Nr. A1-310 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Telšių rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“;

3.2. Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. rugpjūčio 2 d. įsakymą Nr. A1-964 „Dėl asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo Telšių rajono savivaldybės administracijoje taisyklių priedo pakeitimo“;

3.3. Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. kovo 28 d. įsakymą Nr. A1-474 „Dėl Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2010-08-02 įsakymo Nr. A1-964 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Telšių rajono savivaldybės administracijoje taisyklių priedo pakeitimo“ dalinio pakeitimo“.

Administracijos direktorius

Saulius Urbonas

PATVIRTINTA
Telšių rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2014 m. sausio 28 d.
įsakymu Nr. A1-135

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios taisyklės reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama - asmenys) aptarnavimą Telšių rajono savivaldybės administracijoje (toliau vadinama – Savivaldybės administracija), nustato teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimą.

2. Taisyklių nustatyta tvarka nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Savivaldybės administraciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau vadinama - valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu.

3. Pagal Taisyklių nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus, skundus ir pranešimus, Savivaldybės administracijoje Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Prašymas - su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracinės paslaugos - išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytą tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą - įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

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

Pranešimas – asmens rašytinis kreipimasis į instituciją, kuriame yra nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ir teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas - valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo, skundo ar pranešimo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Administracinė procedūra – institucijos atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą ar pranešimą apie institucijos veiksmus, neveikimą ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde ar pranešime, teisių ar teisėtų interesų pažeidimą, priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą.

Administracinis sprendimas – administracinis aktas ar nustatyta tvarka priimtas kitas nustatytos formos dokumentas, kuriame išreikšta institucijos valia.

Administracinės procedūros sprendimas – administracinis sprendimas, kurio priėmimu baigiama administracinė procedūra.

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.

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

6. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus ar pranešimus, valstybės tarnautojai 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 (Žin., 2000, Nr. [10-236](#); 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus, skundus ar pranešimus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus, skundus ar pranešimus nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams, turintiems ne mažesnius įgaliojimus.

8. Savivaldybės administracija organizuoja savo darbą taip, kad asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus, skundus ar pranešimus, tai galėtų padaryti visą institucijos darbo dienos laiką. Savivaldybės administracijos Juridinio, personalo ir dokumentų valdymo skyriaus Dokumentų valdymo poskyrio (toliau- Dokumentų valdymo poskyrio) darbuotojai, atsakingi už gyventojų aptarnavimą pagal „Vieno langelio“ principą, dirba ne mažiau kaip dvi papildomas asmenų prašymų priėmimo valandas per savaitę, pasibaigus institucijos darbo dienos laikui.

9. Nagrinėjantis prašymą, skundą ar pranešimą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, skundą ar pranešimą, valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti institucijos vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl institucijos vadovo nusišalinimo nuo prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs institucijos vadovas ar kolegialios institucijos vadovas.

10. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu Savivaldybės administracija, kuriai pateiktas prašymas, skundas ar pranešimas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo institucijoje išsiunčia prašymą, skundą ar pranešimą kompetentingai institucijai (pasilikdama kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

11. Asmens prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiros pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje.

12. Prašymai, skundai ar pranešimai su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Savivaldybės administraciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, skundo ar pranešimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau nei vieneri metai. Kai pakartotinis prašymas, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, institucija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo, skundo ar pranešimo gavimo institucijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

13. Savivaldybės administracijoje turi būti užtikrinta, kad asmenims prieinamoje vietoje, institucijos interneto svetainėje būtų paskelbti Taisyklių IV skyriuje "Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimas taikant "vieno langelio" principą" nurodytų

Savivaldybės administracijos Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą pagal "vieno langelio" principą, pareigos, vardas ir pavardė, buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, kita reikiama informacija.

II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

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

15. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojams, atsakingiems už asmenų aptarnavimą pagal "vieno langelio" principą.

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

17. Asmenys pas Savivaldybės administracijoje dirbančius valstybės tarnautojus aptarnaujami pagal asmenų priėmimo grafiką (pridedama). Asmens pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo, skundo ar pranešimo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

18. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą, skundą ar pranešimą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjanti institucija arba asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

19. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai turi būti:

19.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, skundams ar pranešimams siunčiamiems paštu;

19.2. parašyti įskaitomai;

19.3. 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.

20. Kai asmens prašymą, skundą ar pranešimą Savivaldybės administracijai paduoda asmens atstovas, jis institucijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį Taisyklių 19 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde ar pranešime 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, skundas ar pranešimas turi atitikti Taisyklių 19.1 ir 19.2 punktų reikalavimus.

21. Kai prašymą, skundą ar pranešimą Savivaldybės administracijai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (Žin., 2006, Nr. [118-4477](#)).

22. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo, skundo ar pranešimo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia institucija, kuriai pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

23. 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.

24. Asmens prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui, skundui ar pranešimui raštu.

25. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas, skundas ar pranešimas sudaromas taip, kad prašymą, skundą ar pranešimą gavusi institucija galėtų:

25.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

25.3. atpažinti prašymo, skundo ar pranešimo turinį;

25.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą, skundą ar pranešimą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

26. Savivaldybės administracijoje gauti rašytiniai prašymai, skundai ar pranešimai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą pagal "vieno langelio" principą, užregistruojami elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“ pagal Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. lapkričio 22 d. įsakymą Nr. A1-1828 “Dėl dokumentų tvarkymo Telšių rajono savivaldybės administracijoje”.

27. Priėmus prašymą, skundą ar pranešimą, 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 turi būti nurodytas institucijos (ar jos padalinio), priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus – kita reikiama informacija.

28. Elektroniniu būdu Savivaldybės administracijoje gauti asmenų prašymai, skundai ar pranešimai 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-128 (Žin., 2006, Nr. [7-268](#)).

29. Prašymai ar skundai, 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. Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo institucijoje.

30. Jei administracinės procedūros, kurios metu nagrinėjamas skundas ar pranešimas, sprendimas gali pakeisti administracinėje procedūroje nedalyvaujančių asmenų teisinį statusą, administracinė procedūra sustabdoma ir šiems asmenims raštu pranešama apie teisę dalyvauti šioje procedūroje, o asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, - apie administracinės procedūros sustabdymo pagrindą. Administracinė procedūra tęsiama, kai nurodyti asmenys pareiškia norą dalyvauti procedūroje arba raštu atsisako joje dalyvauti, arba jei per 10 darbo dienų nuo rašto apie administracinės procedūros sustabdymą išsiuntimo dienos negautas iš jų atsakymas dėl pasiūlymo dalyvauti administracinėje procedūroje.

31. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Savivaldybės administracijoje. Pavedimo vykdymo terminas skaičiuojamas nuo gauto prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Savivaldybės administracijoje dienos. Už pavedimų įvykdymą nustatytu laiku administracijos padaliniuose atsakingi tų padalinių vadovai.

32. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą skundas ar pranešimas negali būti išnagrinėti, nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie skundo ar pranešimo nagrinėjimo termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu (kai skundas gautas elektroniniu paštu) ir nurodomos pratęsimo priežastys.

33. Nagrinėjant skundą ar pranešimą, sprendimas priimamas tik apklausus asmenį, dėl kurio galimai pažeistų teisių ir teisėtų interesų buvo gautas pranešimas ir dėl gauto pranešimo pradėta administracinė procedūra. Jei šis asmuo atsisako atvykti į apklausą arba yra kitos objektyvios priežastys, dėl kurių apklausti asmenį per administracinei procedūrai nustatytą laiką neįmanoma, administracinė procedūra nutraukiama.

34. Nagrinėjant skundą ar pranešimą, sprendimas be apklausos priimamas, jei:

34.1. skundas patenkinamas iš karto ir administracinė procedūros sprendimas nepažeidžia kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų;

34.2. jeigu pagal teisės aktų reikalavimus administracinės procedūros sprendimas turi būti priimtas nedelsiant.

35. Valstybės tarnautojas, išnagrinėjęs skundą ar pranešimą, surašo teikimą priimti administracinės procedūros sprendimą ir perduoda jį Savivaldybės administracijos vadovui. Teikime turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo ar pranešimo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis parengtas administracinės procedūros sprendimo projektas, siūlomo administracinės procedūros sprendimo projektas ir teikimo parengimo data.

36. Laikoma, kad prašymas, skundas ar pranešimas įvykdytas, jeigu išspręsti visi dokumente iškelti klausimai arba atsakyta motyvuotai, iš esmės ir informacija apie pavedimo įvykdymą pateikta Dokumentų valdymo poskyrio specialistams, atsakingiems už gyventojų aptarnavimą. Už pateiktos informacijos apie pavedimo įvykdymą teisingumą atsakingas pavedimo vykdytojas.

37. 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 ar skundo gavimo institucijoje, institucijos vadovas per 15 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 30 punkte nustatyto termino pabaigos, Savivaldybės administracija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodyma prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

38. Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu pranešama apie priimtą administracinės procedūros sprendimą ir nurodoma sprendimo apskundimo tvarka.

39. Vyriausybės atstovo Telšių apskrityje teikimą institucija turi apsvarstyti artimiausiame posėdyje (bet ne vėliau kaip per 1 mėnesį). Apie priimtą sprendimą Vyriausybės atstovui turi būti pranešta per 10 dienų nuo sprendimo priėmimo dienos.

40. Prašymai, skundai ar pranešimai, pateikti nesilaikant Taisyklių 19.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo kopiją.

41. Prašymai, skundai ar pranešimai pateikti nesilaikant Taisyklių 19.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

42. Prašymai, skundai ar pranešimai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Taisyklių 25.1-25.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

43. Prašymai, skundai ar pranešimai pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Taisyklių 25.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

IV. ASMENŲ APTARNAVIMAS IR JŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS TAIKANT "VIEÑO LANGELIO" PRINCIPĄ

44. Savivaldybės administracijoje interesantų prašymus, skundus ar pranešimus priima ir atsakymus į juos pateikia Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojai, atsakingi už gyventojų aptarnavimą pagal „vieno langelio“ principą. Sprendimui priimti reikalingą informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus - ir iš kitų institucijų gauna pati Savivaldybės administracija, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi. Dokumentų ir informacijos, reikalingų sprendimui priimti, reikalavimas iš asmenų, dėl kurių pradėtas skundo ar pranešimo nagrinėjimas, turi būti teisėtas ir motyvuotas.

45. Savivaldybės administracijos Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojai, atsakingi už gyventojų aptarnavimą pagal „vieno langelio“ principą, priima asmenų prašymus, skundus ar pranešimus kiekvieną darbo dieną nuo 8.00 iki 17.00. (penktadieniais – iki 15.45.). Šie darbuotojai dirba ne mažiau kaip dvi papildomas asmenų prašymų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus institucijos darbo dienos laikui (pirmadieniais ir trečiadieniais iki 18.00 val.).

46. Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojai, atsakingi už gyventojų aptarnavimą pagal „vieno langelio“ principą, atlieka šias funkcijas:

46.1. priima asmenų prašymus, skundus ar pranešimus 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 institucija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

46.2. užregistruoja gautus prašymus, skundus ar pranešimus elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“ ;

46.3. prašymus, skundus ar pranešimus su rezoliucijomis perduoda nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantį valstybės tarnautoją;

46.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

46.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo eigą;

46.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal institucijos vadovo nustatytą kompetenciją;

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

46.8. planuoja ir registruoja elektroninėje dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“ gyventojų priėmimą pas Savivaldybės merą, administracijos direktorių ir kitus valstybės tarnautojus.

46.9. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo taikant "vieno langelio" principą kokybės analizę ir apie tai informuoja institucijos vadovą;

46.10. vykdo atsakymų į gautus raštus kontrolę, informuojant kartą per mėnesį apie neatsakytus raštus Savivaldybės merą, direktorių, padalinių vedėjus arba informuoja darbuotojų susirinkime;

46.11. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir institucijos vadovo pavedimus.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ, SKUNDĄ AR PRANEŠIMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

47. Į asmenų prašymus, skundus ar pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, skundas ar pranešimas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą, skundą ar pranešimą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą, skundą ar pranešimą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

48. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka institucijoje.

49. Atsakymai į prašymą, skundą ar pranešimą parengiami atsižvelgiant į prašymo, skundo ar pranešimo turinį:

49.1. 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;

49.2. 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;

49.3. 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;

49.4. 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 piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius ar susijusius su konkrečios asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

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

51. Prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjusi Savivaldybės administracija, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą, skundą ar pranešimą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui per 3 darbo dienas ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos. Jeigu klaida gali turėti esminės įtakos sprendimo vykdymui, institucija, priėmusi administracinės procedūros sprendimą, sustabdo sprendimo vykdymą iki klaidų ištaisymo.

52. Asmuo, nesutinkantis su Savivaldybės administracijos atsakymu į jo prašymą, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio "Administracinė procedūra" nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo" (Žin., 1999, Nr. [13-310](#)) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo" (Žin., 1999, Nr. [13-308](#); 2000, Nr. [85-2566](#)) nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo" (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#)&; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

53. Asmenis Savivaldybės administracijoje aptarnauja telefonu Dokumentų valdymo poskyrio specialistai, atsakingi už gyventojų aptarnavimą pagal „vieno langelio“ principą. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys - suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

- 53.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;
- 53.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;
- 53.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;
- 53.4. 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.
54. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:
- 54.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
- 54.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
- 54.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
- 54.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
- 54.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
- 54.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

55. Savivaldybės administracijos Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojai, atsakingi už gyventojų aptarnavimą pagal „vieno langelio“ principą, organizuoja anoniminę asmenų apklausą apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekiant nustatyti:
- 55.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;
- 55.2. ar jiems patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- 55.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
- 55.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;
- 55.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
- 55.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;
- 55.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi spręsdama jų klausimus;
- 55.8. kitus institucijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.
56. Dokumentų valdymo poskyrio vedėjas ar jo įgaliotas asmuo išnagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų dėžutėje rastus pasiūlymus ir vieną kartą per metus teikia ataskaitą Savivaldybės administracijos direktoriui.
57. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Savivaldybės administracijoje gerinti.
58. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami institucijos interneto svetainėje.

PATVIRTINTA
 Telšių rajono savivaldybės
 administracijos direktoriaus
 2014 m. sausio 28 d.
 įsakymu Nr. A1-135
 (Telšių rajono savivaldybės
 administracijos direktoriaus
 2016 m. balandžio 19 d.
 redakcija Nr. A1-604)

**PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ PRIĖMIMO TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS
 ADMINISTRACIJOS PADALINIuose
 GRAFIKAS**

ADMINISTRACIJA	VARDAS PAVARDĖ	SAVAITĖS DIENA	PRIĖMIMO VALANDOS
Administracijos direktorius	Saulius Urbonas	Pirmadienis	14-16
Administracijos direktoriaus pavaduotojas	Kęstutis Anglickas	Trečiadienis	14-17
Administracijos direktoriaus pavaduotojas	Rimantas Žebrauskas	Pirmadienis	14-16
Vyriausiasis specialistas (karo prievolės)	-		
Vyriausiasis specialistas (savivaldybės gydytojas)	Juozas Vengalis	Antradienis	9-12
VIEŠOSIOS TVARKOS UŽTIKRINIMO SKYRIUS			
Vedėjas	Artūras Stirbys	Pirmadienis Trečiadienis	9-11 9-11
Vyriausiasis specialistas	Laimonas Vėlavičius	Pirmadienis Trečiadienis	9-11 9-11
JURIDINIS, PERSONALO IR DOKUMENTŲ VALDYMO SKYRIUS			
Vedėjas	Edmundas Vaitkevičius	Antradienis	13-14
Vyriausioji specialistė	Skaistė Sadonytė	Pirmadienis- ketvirtadienis Penktadienis	8-12, 12.45-17 8-12, 12.45- 15.45
PERSONALO IR ŪKIO POSKYRIS			
Poskyrio vedėjas	-	-	-
Vyriausioji specialistė	Ilma Gintalienė	Trečiadienis	14-15
VIEŠŲJŲ PIRKIMŲ POSKYRIS			
Poskyrio vedėja	Albina Ročiuvienė	Ketvirtadienis	10-11
DOKUMENTŲ VALDYMO POSKYRIS			
Poskyrio vedėja	Rita Kiguolienė	Antradienis	10-11
Vyriausioji specialistė	Renata Deveikytė	Pirmadienis- ketvirtadienis Penktadienis	8-12, 12.45-17 8-12, 12.45- 15.45

Vyriausioji specialistė	Laimutė Katkuvienė	Antradienis	9-11
Kalbos tvarkytoja (vyriausioji specialistė)	Birutė Žulkutė	Antradienis	9-12
Archyvo specialistė	Akvilė Vitkuvienė	Antradienis	8-12
Vyresnioji specialistė	Rūta Šedleckienė	Antradienis	9-11
Vyresnioji specialistė	Ligita Vilkienė	Pirmadienis – ketvirtadienis Penktadienis	8-12, 12.45-17 8-12, 12.45-15.45
Vyresnioji specialistė	Irena Molienė	Pirmadienis – ketvirtadienis Penktadienis	8-12, 12.45-17 8-12, 12.45-15.45
Vyriausioji specialistė (gyventojams priimti)	Ligita Stonienė	Pirmadienis – ketvirtadienis Penktadienis	8-12, 12.45-17 8-12, 12.45-15.45
Vyriausioji kompiuterinio tinklo specialistė	Genovaitė Latakienė	Penktadienis	8-9
Vyriausioji kompiuterinio tinklo specialistė	Audronė Barkė	Penktadienis	9-10
Vyresnioji archyvo specialistė	Lina Bukantienė	Pirmadienis- penktadienis	9-12, 12.45-15.45
STRATEGINIO PLANAVIMO IR INVESTICIJŲ SKYRIUS			
Vedėja	Laima Simanauskienė	Antradienis	8-12
Vyriausioji specialistė	Loreta Kinčiuvienė	Trečiadienis	13-17
Vyriausioji specialistė	Jurgita Geidukienė	Antradienis	13-17
Vyriausioji specialistė	Edita Kuliešienė	Trečiadienis	9-12
Vyriausioji specialistė	Šarūnė Lekavičienė	Antradienis	9-11
Vyriausioji specialistė	Neringa Urbonienė	Antradienis	14-15
CENTRALIZUOTAS VIDAUS AUDITO SKYRIUS			
Vedėja	Birutė Masaitienė	Pirmadienis	10-11, 14-15
FINANSŲ SKYRIUS			
Vedėja	Regina Radimonienė	Antradienis Trečiadienis	9-12
Vedėjos pavaduotoja	Daiva Vaitkuvienė	Pirmadienis- ketvirtadienis	8-12, 12.45-17
Vyriausioji specialistė	Zinaida Varnelienė	Pirmadienis- ketvirtadienis	8-12, 12.45-17
BUHALTERINĖS APSKAITOS SKYRIUS			
Vedėja	Adele	Antradienis	8-12, 13-17

	Pociuvienė	Ketvirtadienis	8-12, 13-17
Vedėjos pavaduotoja	Loreta Jakštienė	Trečiadienis	10-11
STATYBOS IR URBANISTIKOS SKYRIUS			
Vedėjas	Gintautas Lukauskas	Antradienis	14-16
Vyriausiasis specialistas	Mindaugas Norkus	Antradienis	9-12
STATYBOS POSKYRIS			
Vedėjas	Adomas Žvirzdinas	Antradienis Penktadienis	9-12, 13-14 9-12
Vyriausiasis specialistas	Petras Donelavičius	Antradienis	9-12
Vyresnioji specialistė	Giedrė Gudavičienė	Pirmadienis Trečiadienis	8-12 8-12, 13-16
Vyriausiasis specialistas	Adomas Bružas	Antradienis	9-12
Vyriausioji specialistė	Dalia Jonylienė	Antradienis	9-11
APLINKOS IR CIVILINĖS SAUGOS POSKYRIS			
Poskyrio vedėjas	Raimondas Račkauskas	Antradienis	9-12
Vyriausioji specialistė (civilinės saugos)	Asta Mockevičienė	Pirmadienis	13-14
Vyriausioji specialistė (paveldosaugos)	Eglė Macienė	Antradienis	9-12
Vyriausioji specialistė (ekologė)	Kristina Jankauskienė	Trečiadieniai	9-12
ARCHITEKTŪROS SKYRIUS			
Vedėja	Gintarė Baltrūnė	Antradienis Ketvirtadienis	9-12 15-17
Vyriausioji specialistė	Daiva Dabkevičiūtė	Antradienis Ketvirtadienis	9-12 15-17
Vyriausiasis specialistas	Indrė Rėbždaitė	Antradienis Ketvirtadienis	9-12 15-17
EKONOMIKOS IR TURTO VALDYMO SKYRIUS			
Vedėja	Birutė Každailevičiūtė	Antradienis Ketvirtadienis	9-12 14-16
Vedėjos pavaduotoja	Laima Ežerskienė	Antradienis	9-12
Vyriausioji specialistė	Violeta Janulienė	Antradienis	9-12
Vyriausioji specialistė	Roma Jucevičienė	Pirmadienis	8-12, 13-17
Vyriausioji specialistė	Dalia Borusevičiūtė	Trečiadienis	9-12
Vyriausioji specialistė	Zita Simaitienė	Ketvirtadienis	9-12
Vyriausioji specialistė	Neringa Staponkienė	Antradienis	9-12
KAIMO PLĖTROS SKYRIUS			
Vedėjas	Albinas Slavinskis	Antradienis Ketvirtadienis	8-12 13-17

Vyriausiasis specialistas	Darius Klemanskas	Pirmadienis Antradienis	8-12, 8-12
Vedėjo pavaduotoja	Angėlina Keliauskienė	Antradienis	13-16
Vyriausioji specialistė	Vilma Lukoševičienė	Pirmadienis Antradienis Trečiadienis Ketvirtadienis	13-17 8-12 13-17 8-12
Vyriausioji specialistė	Grażina Žilienė	Pirmadienis Antradienis Trečiadienis Ketvirtadienis	8-12 13-17 8-12 13-17
Vyriausiasis specialistas	Remigijus Puplauskas	Antradienis	8-12
SOCIALINĖS PARAMOS IR RŪPYBOS SKYRIUS			
Vedėja	Lendra Bukauskienė	Pirmadienis Trečiadienis	14-17 14-17
Vedėjos pavaduotoja	Roma Mikalčienė	Antradienis	9-12
Vedėjos pavaduotoja	Dainora Gedmintienė	Ketvirtadienis	9-12
CENTRALIZUOTAS BIUDŽETINIŲ ĮSTAIGŲ BUHALTERINĖS APSKAITOS SKYRIUS			
Vedėja	Lina Buzelienė	Antradienis	9-10
SVIETIMO IR SPORTO SKYRIUS			
Vedėja	Danutė Mažeikienė	Antradienis	9-12
Vedėjos pavaduotoja	Daiva Tūmienė	Pirmadienis	9-12
Vyriausioji specialistė	Irena Petrauskienė	Pirmadienis	9-11
Vyriausioji specialistė	Dalytė Jonavičienė	Pirmadienis	9-11
Vyriausiasis specialistas	Gediminas Gudas	Pirmadienis	9-11
Vyriausiasis specialistas	Vygantas Macevičius	Pirmadienis	9-11
Vyresnioji specialistė	Indra Mileškienė	Antradienis	9-12
Vyriausioji specialistė (jaunimo reikalų koordinatorė)	Zenaida Pikiotienė	Trečiadienis	8-12, 13-17
Vyriausioji specialistė	Eglė Barčiauskienė	Pirmadienis	9-12
VAIKO TEISIŲ APSAUGOS SKYRIUS			
Vedėja	Alma Tomkevičienė	Antradienis Ketvirtadienis	9-11 9-11
CIVILINĖS METRIKACIJOS SKYRIUS			
Vedėja	Elena Barodicienė	Pirmadienis, antradienis, ketvirtadienis	8-17

		Penktadienis	8-12
Vyresnioji specialistė	Olia Šmukštienė	Pirmadienis- trečiadienis Penktadienis	8-17 8-12
Specialistė	Jolanta Strikaitienė	Antradienis- ketvirtadienis Penktadienis	8-17 8-12

Priedo pakeitimai:

Nr. [A1-604](#), 2016-04-19, paskelbta TAR 2016-04-20, i. k. 2016-10120

Pakeitimai:

1.

Telšių rajono savivaldybės administracija, Įsakymas

Nr. [A1-604](#), 2016-04-19, paskelbta TAR 2016-04-20, i. k. 2016-10120

Dėl Telšių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2014 m. sausio 28 d. įsakymo Nr. A1-135 „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo Telšių rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo