



**KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KELMĖS
RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2019 m. rugsėjo 9 d. Nr. A-1110
Kelmė

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 3 dalies, 11 straipsnio 1 dalies, 17 straipsnio 5 dalies nuostatomis, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 933 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u pridedamas Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (su priedu).

2. L a i k a u netekusiais galios:

2.1. Kelmės rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2007 m. rugsėjo 17 d. įsakymą Nr. A-779 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“;

2.2. Kelmės rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2008 m. spalio 14 d. įsakymą Nr. A-1273 „Dėl rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2007 m. rugsėjo 17 d. įsakymu Nr. A-779 patvirtinto Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo dalinio pakeitimo“.

3. P a v e d u Kelmės rajono savivaldybės administracijos Bendrajam priėmimo skyriui:

3.1. Pateikti per Administracijos DVS „Kontora“ šį įsakymą į struktūrinius padalinius neįeinantiems valstybės tarnautojams, Administracijos padalinių (ir seniūnijų) vadovams (padalinių vadovai su įsakymu supažindina padalinių darbuotojus);

3.2. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklės paskelbti viešai savivaldybės interneto svetainėje www.kelme.lt.

Šis įsakymas per vieną mėnesį gali būti skundžiamas Regionų apygardos administraciniam teismui, skundą (prašymą) paduodant bet kuriuose šio teismo rūmuose, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktorius

Stasys Jokubauskas

PATVIRTINTA
Kelmės rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2019 m. rugsėjo 9 d.
įsakymu Nr. A-1110

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Kelmės rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybė) administracijoje. Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 2016 m. balandžio 27 d. dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

4. Savivaldybės administracijos direktorius turi užtikrinti, kad Savivaldybės interneto svetainės skyriuje „Savivalda“ > „Struktūra ir kontaktai“ > „Administracija“ ir „Struktūra ir kontaktai“ > „Seniūnijos“ būtų paskelbta visų padalinių (skyrių ir seniūnijų) valstybės tarnautojų (darbuotojų), atsakingų už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, kontaktai, buvimo vieta, kita, institucijos nuomone, svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

5. Pagrindinė informacija apie Savivaldybės vadovus, Savivaldybės administracijos padalinius skelbiama rajono Savivaldybės administracinio pastato 1-ame aukšte įrengtame informaciniame stende, seniūnijų informacija – seniūnijų patalpose įrengtose skelbimų lentose.

6. Asmenų aptarnavimo Savivaldybės administracijoje ir seniūnijose laikas: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Pietų pertraukos laikas – nuo 12.00 val. iki 12.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

7. Savivaldybės administraciniame pastate nustatomos 2 papildomos prašymų ir skundų priėmimo valandos per savaitę, pasibaigus darbo laikui: pirmadienį – nuo 7.30 val. iki 8.00 val. ir nuo 17.00 val. iki 17.30 val., trečiadienį – nuo 7.30 val. iki 8.00 val., ketvirtadienį – nuo 17.00 val. iki 17.30 val. (seniūnijos pačios nustato 2 papildomas prašymų ir skundų priėmimo valandas per savaitę). Asmenys, kurie nori pateikti prašymus ar skundus minėtu laiku, kreipiasi į Savivaldybės administracijos Bendrąjį priėmimo skyrių (seniūnijose – į seniūnijų darbuotojus), dokumentai užregistruojami Savivaldybės administracijos DVS „Kontora“. Savivaldybės administracijos

darbuotojas, kuriam siunčiamas papildomu laiku gautas dokumentas, raštu arba telefonu (priklausomai nuo pareiškėjo pageidavimo) informuoja pareiškėją apie pradėtą nagrinėjimo procedūrą.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Savivaldybės administraciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, faksu Nr. (8 427) 69 051 ar elektroniniu paštu oficialiais Savivaldybės administracijos elektroninio pašto adresais arba seniūnijų elektroninio pašto adresais, nurodytais Savivaldybės interneto svetainės tinklalapyje.

9. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai, asmeniui ar jo atstovui atvykus į Savivaldybės administraciją, arba telefonu. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal Savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintą Administracinės ar viešosios paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

10. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui (darbuotojui), atsakingam už asmenų aptarnavimą, vieno kontakto asmenų aptarnavimo padalinių atstovams, turintiems įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

11. Pateikti žodžiu prašymai, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Savivaldybės administracijoje neregistruojami, jeigu Savivaldybės administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma žodžiu tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu Savivaldybės administracija sudaro galimybę priimti ir fiksuoti bei saugoti prašymo turinį panaudodama garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones prie Bendrojo priėmimo skyriaus telefono Nr. (8 427) 69 051, žodžiu. Garso įrašai saugomi teisės aktų nustatyta tvarka.

12. Teikdamas prašymą telefonu asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą), nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Prašymą priimančio valstybės tarnautojas (darbuotojas), atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi įspėti asmenį apie prašymo turinio fiksavimą garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis bei saugojimą Savivaldybės administracijoje. Asmeniui sutikus, pradedamas garso įrašymas, kurio metu asmuo privalo aiškiai išdėstyti prašymo turinį. Prašymas žodžiu registruojamas valstybės tarnautojui (darbuotojui) užpildant Taisyklių priede nustatytos formos informacinę pažymą apie priimtus dokumentus ir saugomas kartu su garso įrašu.

13. Prašymas, pateiktas žodžiu (telefonu), nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

14. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra aiškiai neadekvatus, valstybės tarnautojas (darbuotojas), atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir (ar) institucijos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių neadekvatumo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

15. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Savivaldybės administracijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 9, 10 punktuose nurodytais būdais. Asmeniui žodžiu nurodomas priėmimo institucijoje laikas ir vieta, institucijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

16. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą priimančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui (darbuotojui) suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra valstybės tarnautojo (darbuotojo), suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Savivaldybės administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Savivaldybės administraciją, savo iniciatyva.

17. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

17.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

17.2. parašytas įskaitomai;

17.3. asmens pasirašytas.

18. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

19. Atsižvelgdamas į institucijos atliekamas funkcijas ir šios institucijos valstybės tarnautojų (darbuotojų) kompetenciją, Savivaldybės administracijos direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami. Apie tokį Savivaldybės administracijos direktoriaus sprendimą, jeigu toks sprendimas priimamas, informacija turi būti paskelbta Savivaldybės interneto svetainėje www.kelme.lt ir asmenų aptarnavimo skyrių bei seniūnijų skelbimų lentose (kur jos yra).

20. Nevalstybine kalba ir kitomis, jeigu Savivaldybės administracijos direktorius nustato, kalbomis priimami prašymai, kai į Savivaldybės administraciją, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

21. Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo patvirtintą kopiją.

22. Kai prašymą ar skundą Savivaldybės administracijai pateikia asmuo atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

23. Prašymas raštu, atsiųstas Savivaldybės administracijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

24. Jeigu Savivaldybės administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojas (darbuotojas), jam Savivaldybės administracijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Savivaldybės administracijos elektroninio pašto adresu info@kelme.lt arba asmenų aptarnavimo padalinių elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs tais atvejais, kada nereikia rengti atsakymo (informacija, kuri viešai skelbiama, ir pan.).

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti padaliniuose, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Savivaldybės administracijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

26. Priėmus prašymą, kuris susijęs su tiesioginiu Savivaldybės veiklos organizavimu, ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Savivaldybės administracijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

27. Darbuotojas, priimančias asmens skundą ar prašymą, asmeniui praneša apie vykdomą duomenų tvarkymą ir jo tikslus, pateikia visą papildomą informaciją, kuri būtina tam, kad būtų užtikrintas sąžiningas ir skaidrus duomenų tvarkymas, atsižvelgiant į konkrečias asmens duomenų tvarkymo aplinkybes ir kontekstą. Informacija pateikiama pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) 13 str. reikalavimus.

28. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Savivaldybės administracijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Savivaldybės administracijoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

29. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra 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 gavimo institucijoje dienos, Savivaldybės administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 29 punkte nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą, institucija per 2 darbo dienas nuo institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

30. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Savivaldybės administracija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Savivaldybės administracijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Savivaldybės administracijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjami, per 3 darbo dienas nuo Savivaldybės administracijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Savivaldybės administracija pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

31. Prašymo ar skundo, adresuoto Savivaldybės administracijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Savivaldybės administracija, kuri, gavusi prašymą ar skundą ir nustačiusi, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas

nuo prašymo ar skundo gavimo Savivaldybės administracijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas. Savivaldybės administracija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

32. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Savivaldybės administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas Savivaldybės administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Savivaldybės administracija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

33. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 16 ir 17 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Savivaldybės administracijoje dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

34. Valstybės tarnautojas (darbuotojas) nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais, kai: valstybės tarnautojas (darbuotojas) yra asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę; tarp valstybės tarnautojo (darbuotojo ir asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai; pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

35. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą, valstybės tarnautojas (darbuotojas), atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Savivaldybės administracijos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima Savivaldybės administracijos direktorius.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

36. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą ar skundą Savivaldybės administracijos direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

37. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Savivaldybės administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka arba suformuotas

elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 12 punkte nustatytu atveju institucijoje neregistruotus prašymus. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami.

38. Atsakymai į prašymus ar skundus rengiami ir saugomi Savivaldybės administracijos DVS „Kontora“, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

39. Atsakymai į prašymus ar skundus parengiami atsižvelgiant į turinį:

39.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

39.2. 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;

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

39.4. į kitus prašymus ar skundus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

40. Savivaldybės administracija, nagrinėjusi prašymą ar skundą, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

41. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Savivaldybės administracijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijų, kurioms gali būti paduotas skundas, pavadinimus ir adresus, taip pat terminus, per kuriuos gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui apskundimo tvarka nenurodoma. Dėl asmens duomenų saugumo prašymas ar skundas persiunčiamas registruotu paštu.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

42. Asmenis žodžiu elektroninėmis priemonėmis Savivaldybės administracijoje aptarnauja valstybės tarnautojai (darbuotojai), kurių pareigybėse arba Savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų aprašymuose nurodyta, kad jie yra atsakingi už asmenų aptarnavimą.

43. Valstybės tarnautojo (darbuotojo), atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas (darbuotojas), atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

43.1. paaiškinti, ar Savivaldybės administracija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

43.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Savivaldybės administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

44. Valstybės tarnautojas (darbuotojas), atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, turi laikytis šių reikalavimų:

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

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

44.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti valstybės tarnautojo (darbuotojo) kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nusiųsti asmenį pas kompetentingą valstybės tarnautoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

44.4. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS VIENO KONTAKTO PRINCIPU

45. Savivaldybės administracijoje asmenis vieno kontakto principu aptarnauja visų padalinių valstybės tarnautojai (darbuotojai), atsakingi už asmenų aptarnavimą.

46. Aptarnaudami asmenis, valstybės tarnautojai (darbuotojai) atlieka šias funkcijas:

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

46.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Savivaldybės administracijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos Savivaldybės merui ir (ar) Savivaldybės administracijos direktoriui ar jų įgaliotiems darbuotojams;

46.3. perduoda juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams (darbuotojams); asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša, kuris Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojas (darbuotojas) nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Savivaldybės administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

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

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

46.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstavą pagal Savivaldybės administracijos kompetenciją;

46.7. kartą per metus atlieka asmenų apklausą dėl aptarnavimo padaliniuose kokybės ir pateikia šios apklausos rezultatus, prireikus – pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo Savivaldybės administracijos darbuotojui, apibendrinančiam rezultatus.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

47. Savivaldybės administracija kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

48. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Savivaldybės administracijai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

48.1. Kaip, teikdamas paslaugas, su asmeniu bendrauja Savivaldybės administracijos personalas;

48.2. kaip asmuo vertina suteiktų paslaugų įvykdymo terminus;

48.3. ar asmeniui pakanka informacijos, kurią gauna iš struktūrinio padalinio, į kurį kreipiasi;

48.4. kur dažniausiai asmuo ieško jam reikalingos informacijos;

48.5. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Savivaldybės administracija ėmėsi sprendama jų klausimus.

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

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

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

49.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Savivaldybės administraciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją (darbuotoją);

49.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Savivaldybės administracijos atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją (darbuotoją).

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Kelmės rajono
savivaldybės administracijoje taisyklių
priedas

(Prašymo ar skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(įstaigos pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas (skundas) dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Pastaba: Informacija asmeniui pateikiama pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendras duomenų apsaugos reglamentas) 13 str. reikalavimus.

Duomenų apsaugos pareigūno kontaktiniai duomenys:

Rimas Milkintas, Kelmės rajono savivaldybės administracijos Teisės ir personalo skyriaus vyriausiasis specialistas, tel. (8 427) 69 157, el. p. rimas.milkintas@kelme.lt