



**VISAGINO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VISAGINO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIAUS
2008 M. SAUSIO 22 D. ĮSAKYMO NR. ĮV-47 „DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO
IR JŲ APTARNAVIMO VISAGINO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO**

2022 m. liepos 13 d. Nr. ĮV-E-326
Visaginas

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 18 straipsnio 1 dalimi, ir 29 straipsnio 5 dalimi,

1. P a k e i č i u Visagino savivaldybės administracijos direktoriaus 2008 m. sausio 22 d. įsakymą Nr. ĮV-47 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Visagino savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ ir jį išdėstau nauja redakcija:

**„VISAGINO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
VISAGINO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 1 dalimi, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Visagino savivaldybės administracijoje (toliau – Administracija) tvarkos aprašą (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u Vidaus administravimo ir informacinių technologijų skyriaus vedėją supažindinti Administracijos struktūrinių padalinių – skyrių vadovus bei į struktūrinius padalinius neįeinančius darbuotojus, o Administracijos struktūrinių padalinių – skyrių vadovus supažindinti su šiuo įsakymu savo vadovaujamų padalinių darbuotojus pasirašytinai arba naudojantis Dokumentų valdymo sistema „Kontora“.

3. P a v e d u šio įsakymo vykdymo kontrolę Vidaus administravimo ir informacinių technologijų skyriaus vedėjui.

4. N u r o d a u šį įsakymą paskelbti Teisės aktų registre ir Administracijos interneto svetainėje www.visaginas.lt.

Administracijos direktoriaus pavaduotoja,
Pavadojanti administracijos direktorių

Julija Svidėnienė

PATVIRTINTA

Visagino savivaldybės administracijos direktoriaus
2022 m. liepos 13 d. įsakymu Nr. IV-E-326

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VISAGINO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Administracijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja gautų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Administracijoje.

2. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami ir asmenys Administracijoje aptarnaujami vadovaujantis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės).

3. Administracija nagrinėja ir atsako į žodžiu, raštu ir Administracijos pasirinktomis elektroninių ryšių priemonėmis, nurodytomis Aprašo 10 punkte, pateiktus prašymus ir skundus, kuriuose keliami klausimai yra susiję su Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais įgaliojimais ir priskirti Administracijos kompetencijai.

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

4. Gautų prašymų ir skundų priėmimą, registravimą, asmenų aptarnavimą ir informacijos teikimą telefonu ir elektroninėmis ryšio priemonėmis organizuoja Vidaus administravimo ir informacinių technologijų skyrius (toliau – Skyrius):

4.1. atsako į žodinių asmens prašymą ar skundą, jeigu į jį galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmenų ar Administracijos interesų;

4.2. teikia informaciją apie Visagino savivaldybės institucijų veiklą ir konsultuoja asmenis pagal Skyriaus kompetenciją, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiško asmens turi konsultuoti kiti Administracijos darbuotojai, turintys reikalingą kompetenciją;

4.3. asmeniui prašant pateikia informaciją, kurią asmuo turi teisę gauti nepažeidžiant įstatymų ir kitų teisės aktų;

4.4. asmens atstovui prašant pateikti informaciją apie atstovaujama asmenį, paprašo pateikti atstovavimą patvirtinančią dokumentą, ir pateikia informaciją, kurią asmuo turi teisę gauti nepažeidžiant įstatymų ir kitų teisės aktų;

4.5. jeigu Skyriaus funkcijose pagal kompetenciją nenustatyta spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, paaiškina asmeniui ir asmens pageidavimu nurodo viešojo administravimo subjektą ar subjektą, kuris teikia viešąsias paslaugas ir nagrinėja prašymus ir skundus dėl šių viešųjų paslaugų, į kurį pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis, kontaktinius duomenis.

4.6. jeigu žodžiu pateiktas asmens prašymas ar skundas reikalauja išsamesnio nagrinėjimo, informuoja asmenį apie prašymo ar skundo, raštu pateikimo tvarką;

4.7. priima rašytinius prašymus ir skundus, nustato ar Skyrius pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, yra pateikti. Jei nustatoma, kad prašymui ar skundui išnagrinėti trūksta informacijos ir / ar dokumentų, informuoja

asmeni, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikti būtini informacija ir / ar dokumentai;

4.8. registruoja gautus rašytinius asmenų prašymus ir skundus;

4.9. nagrinėja prašymus ir skundus, kuriuose keliami klausimai priskirti Skyriaus kompetencijai, ir rengia atsakymus į asmenų prašymus ir skundus;

4.10. perduoda prašymus ir skundus nagrinėti kitoms institucijoms pagal jų kompetenciją.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

5. Prašymai ir skundai Administracijoje priimami Administracijos darbo metu ir ne mažiau kaip vieną papildomą prašymų ir skundų priėmimo valandą per savaitę prieš ar po Administracijos darbo dienos laiko. Informacija apie prašymų ir skundų priėmimą skelbiama Administracijos interneto svetainėje adresu www.visaginas.lt.

6. Asmeniui pageidaujant, jo aptarnavimo, prašymo ir skundo pateikimo laiką, galima registruoti iš anksto žodžiu, paskambinus tel. (8 386) 60 246.

7. Prašymai ir skundai žodžiu pateikiami valstybine kalba arba Aprašo 9 punkte institucijos vadovo nustatyta užsienio kalba.

8. Prašymai ir skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto, neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti tą pačią arba artimiausią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė prašymą ar skundą išdėstyti raštu.

9. Asmenys prašymus ir skundus gali pateikti ir gali būti aptarnaujami ir kita, ne valstybine, kalba – rusų kalba.

10. Prašymai ir skundai raštu gali būti pateikiami tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu (Parko g. 14, LT-31140 Visaginas), elektroninėmis ryšio priemonėmis: el. paštu visaginas@visaginas.lt, per Elektroninius valdžios vartus www.epaslaugos.lt, Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo informacinę sistemą (E. pristatymas) www.epristatymas.lt, per pranešimų pateikimo svetainę „Tvarkau miestą“ www.tvarkaumiesta.lt.

11. Skyrius organizuoja prašymų ir skundų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją Administracijos institucijoms.

12. Prašymus ir skundus nagrinėja ir atsakymus į juos rengia Skyriaus ir kiti Administracijos darbuotojai, kuriems asmenų prašymai ir skundai buvo perduoti nagrinėti.

13. Prašymai ir skundai nagrinėjami Taisyklių IV skyriaus nustatyta tvarka.

14. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais.

15. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami ir tvarkomi Taisyklių V skyriaus nustatyta tvarka.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

16. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas Administracijos direktoriaus pavedimu kartą per metus.

17. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas pagal pasirinktus kriterijus:

17.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta anksčiau nei per nustatytą terminą;

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

17.3. kiek per metus užfiksuota pagrįstų asmenų skundų dėl pateiktų atsakymų į jų prašymus arba skundus, arba juos aptarnavusių darbuotojų;

17.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys su pagrįstais skundais kreipėsi į ginčus nagrinėjančias institucijas, skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba skundą, arba juos aptarnavusį darbuotoją.

18. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai pateikiami Administracijos direktoriui.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Pasikeitus arba pripažinus netekusiu galios šiame Apraše 2 punkte minimam teisės aktui, kuriuo remiantis yra nagrinėjami Asmenų prašymai ir skundai ir asmenys aptarnaujami Administracijoje, vadovaujamosi naujomis šio teisės akto redakcijomis arba naujais teisės aktais, kuriuose nustatoma Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose tvarka.

20. Šis Aprašas gali būti keičiamas, papildomas, naikinamas Administracijos direktoriaus įsakymu.
