

## PATVIRTINTA

Visagino savivaldybės administracijos direktoriaus  
2008 m. sausio 22 d. įsakymu Nr. IV-47  
(Visagino savivaldybės administracijos direktoriaus  
2015 m. gruodžio 10 d. įsakymo Nr. IV-1309 redakcija)

# ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VISAGINO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

## I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Visagino savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Visagino savivaldybės administracijoje (toliau – Administracija).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Administraciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Administraciją, išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

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

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – Administracijos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

4.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktu nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma Administracijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

4.3. **Oficialus Administracijos elektroninio pašto adresas** – savivaldybės interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, priimamojo, vieno langelio asmenų aptarnavimo ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle.

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

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

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

7. Nagrinėjantis asmens prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens

sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Administracijos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Administracijos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyrusios kolegialios institucijos vadovas – Visagino savivaldybės (toliau – Savivaldybė) meras.

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

9. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Administracija per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą gavusios institucijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su Administracijos kompetencija.

10. Asmens prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai.

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

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

13. Jeigu asmens prašymo ir / ar prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Administracija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamosi Taisyklių 36 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus sprendimu (rezoliucija) gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Administracija nedelsdama raštu praneša asmeniui.

14. Administracijos direktorius turi užtikrinti, kad Administracijoje pirmame aukšte asmenims prieinamoje vietoje, taip pat savivaldybės interneto svetainėje [www.visaginas.lt](http://www.visaginas.lt) ar kitomis Administracijos turimomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta Taisyklių IV skyriuje nurodyto vieno langelio asmenų aptarnavimo buvimo vieta, darbo laikas, elektroninių ryšių

kontaktai, kita reikiama informacija arba valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija bei Savivaldybės ir Administracijos vadovų ir / ar kitų valstybės tarnautojų priėmimo laikas, vieta, kontaktiniai duomenys.

## II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

15. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

16. Jeigu asmuo kreipiasi žodžiu atvykęs į Administraciją, pokalbis su juo gali būti įrašomas, apie tai valstybės tarnautojas privalo įspėti asmenį.

17. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, vieno langelio asmenų aptarnavimo ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

18. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, Administracijoje neregistruojami, jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu Administracija turi galimybę fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu. Asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą Administracijoje.

19. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, fiksuojant ir saugant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

20. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, valstybės tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

21. Asmens pageidavimu asmens priėmimas Administracijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 15 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo Administracijoje laikas ir vieta, Administracijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, atsakingi už priėmimo organizavimą Administracijos valstybės tarnautojai privalo įspėti asmenį ir suderinti / numatyti kito priėmimo laiką. Atsakingi už priėmimo organizavimą valstybės tarnautojai atsako, kad būtų laikomasi priėmimo grafiko ir eilės. Neužsiregistravę iš anksto į priėmimą asmenys gali būti aptarnaujami eilės tvarka, jeigu yra laisvo priėmimo laiko.

22. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Administracijoje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Administracija arba asmuo, kuris kreipiasi į Administraciją, savo iniciatyva.

23. Asmenų prašymai raštu turi būti:

23.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 25 ir 26 punktuose nurodytus atvejus;

23.2. parašyti įskaitomai.

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

25. Administracijos direktorius, atsižvelgdamas į Administracijos atliekamas funkcijas ir Administracijoje dirbančių valstybės tarnautojų kompetenciją, nustato, kad gali būti priimami nevalstybine kalba parašyti asmenų prašymai, t. y. anglų, rusų, vokiečių.

26. Nevalstybine kalba ir kitomis nei Taisyklių 25 punkte nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai Administracijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Administraciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

27. Nevalstybine kalba parašytų asmenų prašymų, priimtų vadovaujantis Taisyklių 25 ir 26 punktais, vertimą į valstybinę kalbą organizuoja valstybės tarnautojas, atsakingas už prašymų priėmimą ir registravimą. Siekiant operatyviau pateikti nagrinėti nevalstybine kalba gautą prašymą, gali būti pridėta tik santrauka valstybine kalba. Nevalstybine kalba gauti prašymai nagrinėjami bendra tvarka. Asmenims atsakoma valstybine kalba.

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

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

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

31. Jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 30 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Administracijoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

32. Asmuo, prašymą teikiantis Administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Administracijos elektroninio pašto adresu: [visaginas@visaginas.lt](mailto:visaginas@visaginas.lt) arba [prasymai@visaginas.lt](mailto:prasymai@visaginas.lt).

33. Valstybės tarnautojas, jam Administracijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį vieno langelio asmenų aptarnavimo valstybės tarnautojui arba oficialiu Administracijos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

### **III SKYRIUS**

#### **ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

34. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami atitinkamame Administracijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

35. Atsakingas už asmenų prašymų registravimą valstybės tarnautojas, priėmęs prašymą, asmens pageidavimu įteikia, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Administracijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčia Taisyklių priede nustatytos formos pažymą apie priimtus dokumentus arba asmens pageidavimu įteikia užregistruoto prašymo kopiją.

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

37. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Administracijoje, Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 36 punkte nustatytą terminą, Administracijos valstybės tarnautojas (atsakingas vykdytojas) nedelsdamas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

38. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Administracija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo valstybės tarnautojas (atsakingas vykdytojas) Administracijos vardu kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Administracijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, valstybės tarnautojas (atsakingas vykdytojas) dokumentų originalus su lydraščiu grąžina asmeniui ir nurodo grąžinimo priežastis. Administracijoje prie lydraščio paliekamos prašymo ir gautų dokumentų kopijos.

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

40. Jeigu Administracija, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Administracija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus sprendimu (rezoliucija) nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą valstybės tarnautojas (atsakingas vykdytojas) nedelsdamas praneša asmeniui.

41. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 23.1 ir 23.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridėdamų dokumentų užregistravimo Administracijoje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Administracijoje prie rašto paliekamos prašymo ir gautų dokumentų kopijos.

42. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 24 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia (nurodo rezoliucijoje) kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Administracijoje valstybės tarnautojas (atsakingas vykdytojas) informuoja asmenį raštu apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

43. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 28 ir 29 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Administracijoje valstybės tarnautojas (atsakingas vykdytojas) informuoja asmenį raštu apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

44. Asmenų prašymus, pateiktus elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 30 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Administracijoje, suderinus

su Administracijos direktoriumi ar jo įgaliotu asmeniu, valstybės tarnautojas, atsakingas už prašymų registravimą, su lydraščiu grąžina asmeniui ir nurodo tokio prašymo grąžinimo priežastis. Administracijoje prie lydraščio paliekamos prašymo ir gautų dokumentų kopijos. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

45. Asmenys turi teisę gauti iš Savivaldybės ar Administracijos informaciją apie jų veiklą, oficialius jų veiklos dokumentus, taip pat informaciją, kurią Savivaldybė ar Administracija turi apie juos pačius. Norėdamas gauti informaciją asmuo turi kreiptis raštu į Savivaldybės ar Administracijos vadovus. Asmuo neprivalo nurodyti susipažinimo su dokumentu priežasčių.

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

#### **IV SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ**

47. Vieno langelio asmenų aptarnavimo funkcijas atlieka Administracijos direktoriaus paskirtas (-i) valstybės tarnautojas (-ai), atsakingas (-i) už asmenų aptarnavimą.

48. Vieno langelio asmenų aptarnavimo valstybės tarnautojas atlieka šias funkcijas:

48.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, suderinęs su Administracijos atsakingais specialistais, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, informuoja asmenį, kokią informaciją Administracija gali gauti iš savo skyrių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Administracija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

48.2. užregistruoja gautus asmens prašymus ir perduoda juos Savivaldybės ar Administracijos vadovams ar jų įgaliotiems asmenims;

48.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu raštu ar elektroniniais ryšiais praneša jam, kuris valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Administracijos kompetencijai, Administracijos direktoriaus nurodymu (rezoliucija) persiunčia jį su lydraščiu kitai institucijai ir informuoja apie tai asmenį; Administracijoje prie lydraščio paliekamos prašymo ir gautų dokumentų kopijos;

48.4. įteikia ar išsiunčia ir / ar kontroliuoja atsakymų išsiuntimą asmenims, kontroliuoja / perspėja atsakingus darbuotojus, kad atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui būtų išsiųsti tik registruota pašto siunta;

48.5. asmens pageidavimu informuoja jį raštu ar elektroniniais ryšiais apie prašymo nagrinėjimo eigą;

48.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal Administracijos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

48.7. rengia ir teikia skyriaus vedėjui ir / ar Administracijos direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

48.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus praneša Administracijos direktoriui.

## V SKYRIUS

### ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

49. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma nevalstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Savivaldybės ar Administracijos vadovų arba jų įgaliotų valstybės tarnautojų saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

50. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

51. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

51.1. 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;

51.2. į prašymą pateikti Administracijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

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

52. Asmens prašymą nagrinėjantis valstybės tarnautojas (atsakingas vykdytojas), pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

53. Asmuo, nesutinkantis su Administracijos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl 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 nustatyta tvarka.

54. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Administracijos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 12, 40–44 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS**

55. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi trumpai ir suprantamai:

55.1. paaiškinti, ar Administracija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

55.3. pateikti asmeniui dokumentus, kuriuose yra informacijos, susijusios su juo pačiu;

55.4. pateikti informaciją arba nurodyti informacijos šaltinį interneto svetainėje apie Savivaldybės ar Administracijos veiklos dokumentus, išskyrus tuos, prie kurių priėjimą riboja įstatymai;

55.5. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi Administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

56. Jeigu žodžiu elektroniniais ryšiais aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią valstybės tarnautoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, valstybės tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

57. Aptarnaudamas asmenį žodžiu elektroniniais ryšiais, valstybės tarnautojas turi laikytis reikalavimų:

57.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti Administracijos pavadinimą ir pavardę;

57.2. įspėti asmenį, kad pokalbis gali būti įrašomas;

57.3. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

57.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

57.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

57.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

58. Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą elektroniniais ryšiais, ir tam paskirta elektroninių ryšių linija.

## **VII SKYRIUS**

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

59. Administracija privalo kasmet atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

60. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Administracijai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų, pavyzdžiui:

60.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Administracijos darbo laiką;

60.2. ar asmenims patogus Administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

60.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

60.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaudyti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;

60.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;



60.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;  
60.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Administracija ėmėsi sprendama jų klausimus.

61. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

61.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

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

61.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Administraciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją;

61.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.

62. Taisyklių 59 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Administracijoje gerinti.

63. Taisyklių 59 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami savivaldybės interneto svetainėje.

## **VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

64. Taisyklės yra privalomos Administracijos valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartį.

65. Taisyklės gali būti keičiamos Administracijos direktoriaus įsakymu.

---