



**PAKRUOJO RAJONO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
PAKRUOJO RAJONO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2010 m. birželio 30 d. Nr. A-374
Pakruojis

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 55-1049; 2008, Nr. 113-4290):

1. Tvirtinu Asmenų aptarnavimo, jų prašymų bei skundų nagrinėjimo Pakruojo rajono savivaldybėje tvarkos aprašą (pridedama).

2. Pripažįstu netekusiu galios Pakruojo rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2007 m. spalio 29 d. įsakymą Nr. PA-220 „Dėl Asmenų aptarnavimo, jų prašymų bei skundų nagrinėjimo Pakruojo rajono savivaldybėje tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Administracijos direktorė

Asta Jasiūnienė

PATVIRTINTA

Pakruojo rajono savivaldybės administracijos
direktoriumi 2010 m. birželio 30 d.

įsakymu Nr. A - 374

ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PAKRUOJO RAJONO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Pakruojo rajono savivaldybėje tvarkos aprašas reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama asmenys) prašymų bei skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo tvarką. Šis aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2005, Nr. 139-5008), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (Žin., 1996, Nr. 63-1479; 2008, nr. 22-804), Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu (Žin., 1994, Nr. 55-1049; 2008, Nr. 113-4290), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu (Žin., 2000, Nr., 10-236; 2005, Nr. 139-5008), 2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779) bei kitais teisės aktais.

2. Aptarnaujant asmenis, šios tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Už šio aprašo įgyvendinimą atsako Savivaldybės administracijos direktorius.

4. Siame apraše vartojamos sąvokos:

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

Informacija – žinios, kuriomis disponuoja institucija.

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

Prašymas – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į instituciją, valstybės tarnautoją ar darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus (toliau – valstybės tarnautojas ar darbuotojas), nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Privati informacija – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas (Žin., 1996, Nr. 63-1479; 2008, Nr. 22-804), informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

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

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

5. Valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ nuostatomis.

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Administracijos direktorius ar jo pavaduotojas, struktūrinio padalinio, struktūrinio teritorinio padalinio vadovai turi užtikrinti, kad šių valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais būtų paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

7. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais:

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

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

7.3. nešališkumu pagrįstai abejojama dėl priežasčių, galinčių sukelti tarnautojo, pareigūno, valstybės tarnautojo ar darbuotojo, viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

8. Savivaldybės administracijoje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai per 3 darbo dienas gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį. Savivaldybė pasilieka prašymo kopiją.

9. Pareiškėjas, prašydamas išduoti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

10. Prašymai ir skundai, kuriuose nurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Savivaldybės interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo.

11. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gauto prašymo ar skundo vertimą organizuoja padalinio vadovas, kuriam pagal kompetenciją priklauso nagrinėti šiuos dokumentus. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

12. Kai asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant turi dalyvauti Savivaldybės pakviestas vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

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

14. Savivaldybės priimamajame asmenims prieinamoje vietoje, interneto tinklapyje turi

būti paskelbta asmenų aptarnavimo Savivaldybėje tvarka bei valstybės tarnautojo ar darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, vardas ir pavardė, telefono numeris.

15. Asmenys savivaldybėje aptarnaujami Pakruojo rajono savivaldybės administracijos vidaus darbo tvarkos taisyklėse numatytu darbo laiku.

16. Administracijos direktoriaus įsakymu nustatomos dvi papildomos prašymų ir skundų priėmimo valandos per savaitę darbo dienos laikui pasibaigus.

III. APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ IR APTARNAVIMAS TELEFONU

17. Aptarnavimas taikant vieno langelio principą – tai aptarnavimas Savivaldybėje asmenų, prašančių priimti tam tikrą individualų administracinį aktą, išduoti pažymą ar kitą dokumentą, patvirtinantį tam tikrus juridinius faktus, arba atlikti kitoki administracinį veiksma. Aptarnavimo telefonu uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į savivaldybę, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas.

18. Asmenis vieno langelio principu aptarnauja Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu paskirtas Juridinio skyriaus darbuotojas, dirbantis prie informacijos langelio, nesant jo, aptarnauja kitas šio skyriaus valstybės tarnautojas ar darbuotojas, seniūnijose – seniūnas arba jo paskirtas darbuotojas.

19. Atvykę į Savivaldybę asmenys prašymus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuojau pat, nepažeidžiant asmens ir Savivaldybės administracijos interesų.

20. Asmenų aptarnavimas, jų pageidavimu, gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, aptarnaujantis valstybės tarnautojas ar darbuotojas privalo apie tai įspėti asmenį.

21. Atsakingas už asmenų aptarnavimą darbuotojas:

21.1. išklauso į Savivaldybę atvykusius asmenis, priima žodinius jų prašymus, jei juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuojau pat;

21.2. priima rašytinius asmenų prašymus ir skundus. Priimdamas prašymą ar skundą, patikslina jų esmę, patikrina, ar pateikti visi juose nurodyti priedai, prireikus paprašo pateikti papildomus dokumentus. Iš asmens negalima reikalauti papildomos informacijos, kuri yra Savivaldybės ir kitų institucijų informacinėse sistemose bei registruose ir kurią Savivaldybė gali gauti tarnybinės pagalbos tvarka, nustatyta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme;

21.3. suteikia informaciją apie klausimo sprendimo Savivaldybėje procedūrą;

21.4. priima sprendimą asmeniui rūpimu klausimu arba pasiūlo kreiptis į atitinkamą Savivaldybės administracijos padalinį ar tarnautoją. Prireikus pakviečia valstybės tarnautoją ar darbuotoją pagal Savivaldybės administracijos direktoriaus nustatytą kompetenciją. Jeigu asmens klausimas iš karto neišsprendžiamas, asmenis aptarnaujantis darbuotojas priima rašytinį jo prašymą ar skundą ir su Savivaldybės vadovu ar Savivaldybės administracijos direktoriaus rezoliucija perduoda spręsti kompetentingiems Savivaldybės administracijos padaliniams, informuodamas asmenį, kada ir kaip (telefonu, paštu ar kita ryšių priemone) jam bus pranešta apie rūpimo klausimo išsprendimą;

21.5. išduoda asmeniui užpildyti reikiamus dokumentus, prireikus padeda juos užpildyti;

21.6. teikia pažymą bei kitus oficialius dokumentus teisės aktų nustatyta tvarka;

21.7. suteikia informaciją pagal savo kompetenciją ir organizuoja asmens prašomos informacijos apie Savivaldybės veiklą Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo nustatyta tvarka teikimą.

21.8. aptarnauja asmenis telefonu; aptarnaudamas asmenis telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

21.8.1. ar Savivaldybės institucijos kompetentingos spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

21.8.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

21.8.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Savivaldybės institucijos,

Savivaldybės administracija neįgalios spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos, kuri gali spręsti klausimą, adresą bei telefono numerį;

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

22. aptarnaudamas telefonu turi laikytis šių taisyklių:

22.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas darbovietės pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

22.2. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

22.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

22.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

23. Pagal vieno langelio principą turėtų būti:

23.1. numatytas asmenims patogus juos aptarnaujančio darbuotojo darbo laikas;

23.2. įėjimas į patalpas pritaikytas neįgaliesiems ir pagyvenusiems žmonėms;

23.3. matomoje vietoje įrengtas stendas (rodyklė) apie Savivaldybės vadovus, administracijos padalinius;

23.4. laukiamasis, kuriame pakaktų sėdimų vietų ir būtų vieta konfidencialiam pokalbiui;

23.5. Savivaldybės administracijos darbuotojas, gebantis kvalifikuotai aptarnauti asmenis;

23.6. Savivaldybės I aukšto fojė turi būti padėtos anketos, kurios suteiktų asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę. Anketos metamos į tam skirtą užantspauduotą dėžutę.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

24. Rašytiniai prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, elektroniniu būdu, per pasiuntinį ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, tą pačią dieną turi būti užregistruoti atitinkamame Savivaldybės administracijos registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 (Žin., 2002, Nr. 5-211; 2005, Nr. 132-4773).

25. Priėmus prašymą, asmeniui įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas, t. y. dokumento priėmimo pažyma (priedas), kurios forma patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326 „Dėl skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 141-5428), ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas Savivaldybės (ar jos padalinio), priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija.

26. Skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas asmeniui įteikiamas arba siunčiamas paštu. Skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą nustato Vyriausybė.

27. Registracijos žurnale turi būti papildomų su prašymo ar skundo nagrinėjimo eiga susijusių domenų: vadovo rezoliucija (prašymą ar skundą nagrinėjančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo vardas ir pavardė), prašymo ar skundo nagrinėjimo termino pakeitimas, prašymo ar skundo lapų skaičius (kartu su pridedamais dokumentais), kiti duomenys.

28. Asmenų vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, tai pat kitais būtiniais atvejais.

29. Vokai su užrašu „asmeniškai“ perduodami adresatui neatplėšti.

30. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Savivaldybės merui, Administracijos direktoriui, seniūnijoje – seniūnui.

31. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą ir užduoties įvykdymą atsakingas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis. Atsakingam vykdytojui pasirašytinai perduodamas prašymo ar skundo originalas, o kitiems – kopijos. Kiti vykdytojai taip pat atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.

32. Jeigu Savivaldybė nėra įgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Savivaldybėje datos persiunčiamas kompetentingai (paliekama prašymo kopija) institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui.

33. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik atsiklausus pareiškėjo ir gavus jo raštišką sutikimą. Savivaldybė per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Savivaldybės nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos.

34. Jeigu pareiškėjas prašo informacijos, kuri yra kitoje įstaigoje, prašymas persiunčiamas kitai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Savivaldybėje dienos ir apie tai per 3 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo informuojamas pareiškėjas.

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

36. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami institucijoje pagal elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. 7-268)

36.1. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad institucija galėtų:

36.1.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

36.1.2. atpažinti prašymo turinį.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

37. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatytą administracinę procedūrą. Prašymai pateikti informaciją nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

38. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Savivaldybėje datos.

39. Jeigu Savivaldybės meras ar Administracijos direktorius paveda savivaldybės darbuotojui parengti atsakymą į skundą ar prašymą ir jį išsiųsti pareiškėjui, prieš išsiųsdamas darbuotojas su atsakymo triniu supažindina atitinkamus vadovus.

40. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje dienos, institucijos vadovas per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių taisyklių 39 punkte nustatyto termino pabaigos, institucija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodyma prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

41. Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Savivaldybėje datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

42. Pakartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad institucijos

sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo Savivaldybėje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

43. 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 ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

44. Atsakymas į prašymą rengiamas dviem egzemplioriais. Vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka institucijoje.

45. Atsakymai į prašymą rengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

45.1. 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;

45.2. 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;

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

45.4. 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 su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitoki asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

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

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

48. Asmuo, nesutinkantis su institucijos atsakymu į jo prašymą, 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 (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.

49. Apie šią galimybę pareiškėjas informuojamas atsakyme į prašymą ar skundą.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

50. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Savivaldybės interneto svetainėje.

