



**ROKIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

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

2020 m. birželio 22 d. Nr. AV-586
Rokiškis

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 1 dalimi, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija):

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje taisykles (pridedama).

2. P a v e d u:

2.1. rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus sekretorei (administracijos direktoriaus) Jurgitai Jurkonytei supažindinti per Dokumentų valdymo sistemą su šiomis taisyklėmis savivaldybės administracijos skyrių vedėjus ir seniūnus;

2.2. rajono savivaldybės administracijos skyrių vedėjams ir seniūnams supažindinti su šiomis taisyklėmis pavaldžius darbuotojus.

3. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Rokiškio rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. sausio 13 d. įsakymą Nr. AV-40 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“.

4. S k e l b i u šį įsakymą interneto svetainėje www.rokiskis.lt ir Teisės aktų registre.

Įsakymas per vieną mėnesį gali būti skundžiamas Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui adresu Respublikos g. 62, Panevėžys, Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktoriaus pavaduotojas



Valerijus Rancevas

Asta Zakarevičienė

PATVIRTINTA
Rokiškio rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2020 m. birželio 22 d. įsakymu Nr. AV-586

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

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Administracija). 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 Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, 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. Administracijos direktorius užtikrina, kad Administracijos interneto svetainėje www.rokiskis.lt būtų paskelbta valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojas), atsakingo už asmenų aptarnavimą, darbo vieta, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

5. Asmenis aptarnauti Administracijoje nesteigiamas vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys. Jo funkcijas Administracijoje atlieka Bendrojo skyriaus darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, seniūnijose – seniūno paskirtas darbuotojas, kuriam į pareigybės aprašymą įrašyta gyventojų aptarnavimo funkcija.

6. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per www.epaslaugos.lt portalą, faksu ar elektroniniu paštu adresu savivaldybe@post.rokiskis.lt. Telefonu, elektroniniu paštu ir faksu gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal Administracijoje patvirtintą administracinės ar viešosios paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

7. Bendro pobūdžio prašymai (klausimai) elektroniniu būdu gali būti pateikiami Administracijos interneto svetainėje www.rokiskis.lt skiltyje „Bendrieji kontaktai“, užpildant pateiktą formą.

8. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Bendrojo skyriaus darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, ar kito Administracijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

9. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, 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 tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

10. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Bendrojo skyriaus 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 Administracijos direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

11. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Administracijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 6 punkte nurodytais būdais.

12. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Administracijoje nėra 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 Administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Administraciją, savo iniciatyva, jeigu institucija nenustato kitaip.

13. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

13.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 15 punkte nurodytu atveju;

13.2. parašytas įskaitomai;

13.3. asmens pasirašytas.

14. 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 (1 priedas). 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.

15. Nevalstybine kalba ir kitomis kalbos priimami prašymai, kai į Administraciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

16. Atstovaujamo asmens vardu į Administraciją kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens 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 kopiją.

17. Kai prašymą ar skundą 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“.

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

19. Jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 18 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Administracijoje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka.

20. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, nurodytu Administracijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

21. Jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, Administracijos darbuotojas, jam Administracijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį elektroninio pašto adresu savivaldybe@post.rokiskis.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

22. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti asmenų aptarnavimo vietoje, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS), laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

23. Priėmus prašymą 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 Administracijos dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių 2 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

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

25. Jeigu 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 gavimo Administracijoje dienos, Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 24 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Administracija per 2 darbo dienas nuo Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

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

27. Prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Prašymą gavusi institucija, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas.

Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti institucija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

28. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Administracija nagrinėja jį pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

29. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Administracijos direktorius 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 nagrinėjimo sustabdymą Administracija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

30. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 13.1 papunktyje, 16 ir 17 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS

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

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

32. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 19 punkte nustatytu atveju Administracijoje neregistruotus prašymus.

33. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

34. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

34.1. 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;

34.2. 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;

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

34.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

35. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

36. Administracija, 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.

37. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Administracijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

38. Institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu paskiriamas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis.

39. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

39.1. paaiškinti, ar Administracija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

39.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi Administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

39.4. 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.

40. Darbuotojas, aptarnaujantis elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

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

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

40.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

41. Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu funkcijas atlieka administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paskirti administracijos struktūrinių padalinių valstybės tarnautojai ir darbuotojai. Jie atlieka šias funkcijas;

41.1. 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 administracija gali gauti iš savo padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir

paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali gauti pati arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

41.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos institucijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;

41.3. asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

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

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

41.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal administracijos kompetenciją.

42. Bendrasis skyrius kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia administracijos direktoriui.

VII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

43. Administracija privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

44. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Administracijai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

44.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Administracijos darbo laiką;

44.2. ar asmenims patogus Administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

44.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

44.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;

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

44.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

44.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Administracija ėmėsi sprendama jų klausimus.

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

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

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

45.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Administraciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį darbuotoją;

45.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Administracijos atsakymą arba juos aptarnavusį darbuotoją.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

46. Taisyklės privalomos visiems Administracijos darbuotojams.

47. Taisyklės gali būti keičiamos Administracijos direktoriaus įsakymu.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklių 1 priedas

(Prašymo formos pavyzdys)

(pareiškėjo vardas, pavardė)

(gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr., el. pašto adresas)

Rokiškio rajono savivaldybės administracijai

PRAŠYMAS

DĖL _____
20 m. _____ d.

(sudarymo vieta)

(trumpai išdėstyti prašymo turinį, nurodant konkrečias aplinkybes, dėl kokio veiksmo atlikimo kreipiamasi, pageidavimus ir pan.)

Pridedami dokumentai:

- 1.
- 2.
- 3.

Reikiamą langelį pažymėti X

Atsakymą atsiimsiu Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje

Atsakymą siųsti paštu

Atsakymą siųsti elektroniniu paštu _____

Reikiamą langelį pažymėti X

Pageidauju gauti nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu pažymą apie priimtus dokumentus
(*tinkamą pabraukti*)

Nepageidauju gauti pažymos apie priimtus dokumentus

(*parašas*)

(*pareiškėjo vardas, pavardė*)

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Rokiškio rajono
savivaldybės administracijoje taisyklių
2 priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(institucijos ar įstaigos pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

(data) *(registracijos numeris)*

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)