



PATVIRTINTA
Rokiškio rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2022 m. vasario 8 d.
įsakymu Nr. AV-117

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO ROKIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje ir seniūnijose (toliau – Administracija).

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis Administracijoje Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Nuostatos, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose, tačiau yra reikalingos sklandžiam asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui Administracijoje, taip pat nuostatos, kurių reikia tinkamam Taisyklių įgyvendinimui, gali būti reglamentuotos Administracijos direktoriaus įsakymu. Šios nuostatos jokia forma negali bloginti besikreipiančių į Administraciją asmenų padėties.

4. Administracija, siekdama pagerinti asmenų aptarnavimą, gali naudoti tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į Administraciją besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už Administracijos teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas.

5. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir Administracijos pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (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), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

6. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

7. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra 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“.

8. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

9. Asmenis Administracijoje aptarnauja ir Taisyklių 10 punkte nustatytas funkcijas atlieka Administracijos direktoriaus (seniūnijose – seniūno) sprendimu paskirtas valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį (toliau – Asmenis aptarnaujantys darbuotojai).

10. Asmenis aptarnaujantys darbuotojai atlieka šias funkcijas:

10.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Administracija 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, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją Administracija turi ar gali gauti iš savo pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Administracija pati neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

10.2. jei Administracija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – atlieka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus;

10.3. pagal Administracijos kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

10.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 21 ir 22 punktuose nustatytų reikalavimų;

10.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

10.6. teikia informaciją apie Administracijos veiklą ir konsultuoja Administracijos kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksškumo asmenį turi konsultuoti kiti Administracijos valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – Darbuotojai), turintys reikalingą kompetenciją;

10.7. mažiausiai kartą per metus atlieka arba Administracijos direktoriaus (seniūnijose – seniūno) pavedimu organizuoja asmenų aptarnavimo Administracijoje kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia Administracijos direktoriui (seniūnijose – seniūnui);

10.8. atlieka kitas Administracijos direktoriaus (seniūnijose – seniūno) pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

11. Administracijos Bendrasis skyrius turi užtikrinti, kad Administracijos interneto svetainėje ir Administracijos informaciniame stende valstybine, anglų ir rusų kalbomis būtų skelbiama:

11.1. Asmenis aptarnaujančių darbuotojų darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo (darbo) vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, prireikus kitų Administracijos

naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją);

11.2. Administracijos direktoriaus nustatytos užsienio kalbos (anglų ir rusų), kuriomis asmenys gali teikti Administracijai prašymus ir skundus ir gali būti joje aptarnaujami, nurodant tomis kalbomis galinčių aptarnauti Administracijos darbuotojų kontaktinę informaciją;

11.3. papildomas laikas per savaitę prieš arba po Administracijos darbo dienos laiko, kada galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

11.4. informacija, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą Administracijoje iš anksto;

11.5. aktuali vidaus administravimo akto arba jo dalies redakcija, kurioje yra Taisyklių 3 punkte nurodytos nuostatos, jeigu tokios yra reglamentuotos.

12. Administracija privalo organizuoti savo darbą taip, kad:

12.1. Asmenis aptarnaujantiems darbuotojams asmenys galėtų pateikti (žodžiu ir raštu) prašymus ar skundus visą Administracijos darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu;

12.2. būtų nustatyta ne mažiau kaip viena papildoma valanda per savaitę prieš arba po Administracijos darbo dienos laiko, kada Asmenis aptarnaujantys darbuotojai galėtų priimti iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymus ar skundus;

12.3. asmens pageidavimu jo aptarnavimą Administracijoje ir prašymo ar skundo pateikimą būtų galima derinti (užregistruoti asmenį) iš anksto žodžiu ar raštu Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, tam prireikus panaudojant priemones, kuriose nurodoma asmens aptarnavimo laikas ir vieta, darbuotojo, kuris aptarnaus asmenį, vardas ir pavardė, pareigos ir kontaktinė informacija (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, prireikus kitų Administracijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją), užsienio kalbos, kuriomis šis darbuotojas galės aptarnauti valstybinės kalbos nemokančius asmenis;

12.4. būtų sudaryta galimybė prašymą ar skundą norinčiam pateikti asmeniui šį prašymą ar skundą išdėstyti raštu vietoje (Administracijoje).

13. Aptarnaujant asmenis ir atliekant asmenų (klientų) aptarnavimo Administracijoje kokybės vertinimą, rekomenduojama laikytis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtinto Pavyzdinio asmenų (klientų) aptarnavimo standarto.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

14. Prašymus ir skundus galima pateikti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais.

15. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Asmenis aptarnaujančiam darbuotojui, kuriam pavesta atlikti Taisyklių 10 punkte nustatytas funkcijas, arba kitam Darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

16. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Administracijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Administracijos interesų, Administracijoje gali būti neregistruojami, jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Administracijos interesų, prašymą ar skundą priimančio Darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Administracijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Administracijos darbo dieną, asmeniui turi

būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Administracija gali sudaryti galimybę priimti prašymą ar skundą žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

17. Prieš asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris bus fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, Darbuotojas, priimantis tokį prašymą ar skundą, turi įspėti asmenį apie prašymo ar skundo turinio fiksavimą minėtomis priemonėmis ir pateikti jam Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnyje nurodytą informaciją. Asmeniui sutikus, pradėdamas fiksuoti garsas ar garsas ir vaizdas. Asmens sutikimas gali būti pateiktas raštu arba užfiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis įrašant žodinį asmens pareiškimą, kuriuo jis patvirtina, kad sutinka su savo duomenų naudojimu.

18. Asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą, pavardę arba identifikuoti save kitais Administracijos nurodytais būdais). Tokiam prašymui taikomi Taisyklių 22.3 ir 22.4 papunkčiuose nustatyti reikalavimai. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones (jeigu Administracija suteikia tokią galimybę), prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

19. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Administracijos direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

20. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Administracijoje nėra Darbuotojo, suprantančio kitą, negu nustatyta Administracijoje, užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Administraciją žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

21. Prašyme ar skunde turi būti:

21.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 16 punkte nurodytą atvejį;

21.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

21.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

22. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

22.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka (pateikti prašymo ar skundo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 23 ir 24 punktuose nurodytais atvejais);

22.2. parašytas įskaitomai;

22.3. konkretus ir suprantamas;

22.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

22.5. pasirašytas prašymą pateikuso asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija

arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

23. Atsižvelgdamas į Administracijos atliekamas funkcijas ir Darbuotojų kompetenciją (užsienio kalbų mokėjimo lygį), Administracijos direktorius turi nustatyti ir kitas nei valstybinė kalbas, kuriomis prašymai ar skundai gali būti priimami. Informacija apie tokį Administracijos direktoriaus sprendimą turi būti pateikiama Taisyklių 11 punkte nurodytais būdais.

24. Kai į Administraciją su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis, nei nurodyta Taisyklių 23 punkte, užsienio kalbomis.

25. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Administracija. Informacija apie Administracijos naudojamas elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys gali kreiptis į instituciją, turi būti pateikiama Taisyklių 11 punkte nurodytais būdais.

26. Darbuotojas, jam suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis Administracijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį registruoti, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 16 punkte nustatytais terminais.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

27. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

28. Prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 16 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame Administracijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

29. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis Administracijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

30. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 16 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus.

31. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Administracijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

32. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Administracija tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir

gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per Administracijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Administracijos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Administracijai pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Administracija pasilieka šių dokumentų kopijas.

33. Prašymus ar skundus Administracija nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais Administracijai nustatytą kompetenciją.

34. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Administracijai, prašymą ar skundą gavusi institucija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją (jei asmens prašymas ar skundas pateikiamas užsienio kalba Taisyklių 23 punkte nustatytu atveju, prie persiunčiamos jo kopijos pridedamas Administracijos parengtas neoficialus šio prašymo ar skundo vertimas į valstybinę kalbą). Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą Administracijai.

35. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

36. Jei Administracijai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Administracija ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, susipažindina su juo Administracijos direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

37. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio Darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Administracija ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

38. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 21 ir (ar) 22 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Administracijos

nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Taisyklių 21 ir 22 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

39. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba Taisyklių 23 punkte nustatytu atveju – kita Administracijos direktoriaus nustatyta užsienio (anglų ir rusų) kalba. Taisyklių 24 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba. Taisyklių 34 punkte nurodytu atveju į persiūstą prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.

40. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (Administracijoje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

41. Administracija, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

42. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 16 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Administracijos darbo dieną – šiais atvejais Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Darbuotojui suteikto elektroninio pašto.

43. Į prašymą Administracija atsako atsižvelgdama į jo turinį:

43.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

43.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktuali klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Administracijai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

43.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

43.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 43.1–43.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

44. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas Administracijai priėmus administracinį sprendimą, Administracija, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

45. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Administracijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

46. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.
