



KAZLŲ RŪDOS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO VIENO LANGELIO PRINCIPU KAZLŲ RŪDOS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2022 m. balandžio d. Nr. AT-
Kazlų Rūda

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 18 straipsnio 1 dalimi, 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Kazlų Rūdos savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Kazlų Rūdos savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. lapkričio 27 d. įsakymą Nr. AT-755 „Dėl Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Kazlų Rūdos savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Šis įsakymas per vieną mėnesį nuo jo paskelbimo arba įteikimo dienos gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui (Laisvės al. 36, 44240 Kaunas) arba Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams (A. Mickevičiaus g. 8A, 44312 Kaunas) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktorė

Regina Zasiene

PATVIRTINTA
Kazlų Rūdos savivaldybės
administracijos direktoriaus
2022 m. d.
įsakymu Nr. AT-

ASMENŲ APTARNAVIMO VIENO LANGELIO PRINCIPU KAZLŲ RŪDOS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Kazlų Rūdos savivaldybės administracijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių bei juridinių asmenų, kurie kreipiasi į Savivaldybės administraciją (toliau – Administracija), siekdami išspręsti jiems rūpimus klausimus ar gauti reikiamą paslaugą, tinkamą aptarnavimą ir kokybiškos administracinės paslaugos suteikimą vienoje darbo vietoje, kai prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracinių padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus ir iš kitų institucijų ar organizacijų gauna pati Administracija, neįpareigodama to atlikti prašymą ar skundą padavusį asmenį, aptarnavimo tvarką.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. 1V-644 „Dėl Viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos parengtu metodiniu dokumentu „Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant vieno langelio principą praktinis vadovas“, Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos parengtu Ūkio subjektų ir jų atstovų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose standartu ir kitais teisės aktais tiek, kiek jie reglamentuoja asmenų aptarnavimą ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimą.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

Asmuo – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).

Asmenų aptarnavimas – Administracijos darbuotojo veiksmai pradedant asmens sutikimu ir baigiant administracinės paslaugos suteikimu: asmens sutikimas ir pirmojo kontakto užmezgimas, asmens išklausa, susipažinimas su prašymo ir pateiktų dokumentų turiniu, informavimas apie paslaugos suteikimo eigą, prireikus prašymo įforminimas raštu, prašymo įregistravimas, perdavimas vykdyti, asmens informavimas apie prašymo nagrinėjimo eigą, priėmimo pas Savivaldybės vadovus ar kompetentingą darbuotoją organizavimas, atsakymo į prašymą įteikimas asmeniui, kiti su asmenų aptarnavimu susiję darbai.

Asmenų aptarnavimo specialistas – vieno langelio principu asmenų aptarnavimą vykdomas darbuotojas.

Atsakymas į prašymą – žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu išreikštas Administracijos atsiliepimas į asmens prašymą, atsižvelgiant į jo turinį: suteikta administracinė paslauga; pateikta informacija; įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas; išdėstyta Administracijos nuomonė dėl asmens kritikos, pasiūlymų ar pageidavimų.

Darbuotojas – Administracijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį (atsakingas už asmenų aptarnavimą, paslaugos teikėjas).

Prašymas – asmens kreipimasis į Administraciją žodžiu arba raštu išreiškiant savo norą asmeniškai, paštu ar elektroniniu būdu (elektroniniu paštu arba per atitinkamą informacinę sistemą), prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Savivaldybės instituciją ar įstaigą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, teikdami administracines paslaugas, nagrinėdami jų prašymus, skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, skaidrumo, profesionalumo, proporcingumo, įstatymo viršenybės, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, lygiateisiškumo principais.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS VIENO LANGELIO PRINCIPU

5. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administracijos vieną langelį (Aprašo 2 priedas), atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per informacinę sistemą www.epaslaugos.lt, per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administracijos vieną langelį ar telefonu (kontaktinė informacija pateikiama Kazlų Rūdos savivaldybės interneto svetainėje). Telefonu, elektroniniu paštu gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal Administracijoje patvirtintą administracinės ar viešosios paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

Visų Administracijos vienu langeliu teikiamų paslaugų sąrašas yra skelbiamas ir pagal poreikį atnaujinamas Administracijos interneto svetainėje www.kazluruda.lt.

6. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas vieno langelio darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, ar kito Administracijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

7. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, institucijoje gali būti neregistruojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, prašymą ar skundą priimančio institucijos darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba, jeigu institucija sudaro galimybę, priimti prašymą ar skundą

žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

8. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, vieno langelio 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 teikiančiojo asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

9. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Administracijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 5 punkte nurodytais būdais.

10. 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 Administracija nenustato kitaip.

11. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

11.1. 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 13 punkte nurodytais atvejais;

11.2. parašytas įskaitomai;

11.3. asmens pasirašytas.

12. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, elektroninio pašto adresas, adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą, Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas gavimo būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

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

14. Atstovaujamo asmens vardu į Administraciją kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus ryšiui palaikyti duomenis, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

15. 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“.

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

17. Jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 16 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų, galima atsakyti artimiausią institucijos darbo dieną, Administracijoje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus taikoma Taisyklių 7 punkte nustatyta tvarka.

18. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu priimamasis@kazluruda.lt.

19. Jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, Administracijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, jam Administracijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį elektroninio pašto adresu priimamasis@kazluruda.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS VIENO LANGELIO PRINCIPU

20. Vieno langelio darbuotojas ar kito Administracijos padalinio atstovas, turintis įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis, priimdamas prašymus ir skundus:

20.1. 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 administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmens, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali gauti pati arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

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

20.3. perduoda juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Administracijos darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

20.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą (jei asmuo pageidauja atsakymą pasiimti pats, tai šalia registracijos žymos vieno langelio darbuotojas įrašo prieraišą „Pasiims pats“);

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

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

21. Iš asmens neturi būti reikalaujama papildomos informacijos ir dokumentų, kurie yra Administracijos ar kitų institucijų informacinėse sistemose, registruose ar gali būti gauti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tarnybinės pagalbos tvarka. Spręsdama asmens klausimą, Administracija pastarąją informaciją ir dokumentus gauna pati: jeigu yra įmanoma teisėtai gauti informaciją ir dokumentus, reikalingus paslaugos suteikimui/asmens aptarnavimui,

tokiu atveju paslaugos teikėjas privalo kreiptis į kitus Administracijos padalinius, darbuotojus ir kitas institucijas dėl informacijos ir dokumentų, reikalingų prašymui ar skundai išnagrinėti ir paslaugai suteikti, gavimo.

22. Už pateiktų dokumentų ir informacijos teisingumą atsako juos pateikęs asmuo.

23. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio 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.

24. 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 Administracijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Aprašo 1 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

25. 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 Administracijoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatytų terminų.

26. 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 institucijoje dienos, Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar 10 darbo dienų. Pratęsus nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Administracijos padalinys, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, per 5 darbo dienas nuo Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

27. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Administracija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Administracijoje dienos padalinys, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, 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 gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

28. 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. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti institucija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

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

30. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo 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 direktoriaus 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 institucija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

31. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 11.1 papunktyje ir 14 punkte 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

32. 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.

33. 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 Aprašo 17 punkte nustatytu atveju Administracijoje neregistruotus prašymus.

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

35. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

35.1. 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;

35.2. 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;

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

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

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

38. 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 ŽODŽIU, TELEFONU

39. Darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, 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. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

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

40.2. išklausti, prareikus 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; prareikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

40.4. baigus pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

41. Administracijos direktorius nustato, į kuriuos Administracijos padalinius skambinant asmuo prieš atsiliepiant turi išklausti autoatsakiklio įrašą „*Sveiki, Jūs paskambinote į Kazlų Rūdos savivaldybės administraciją. Siekdami užtikrinti kokybišką aptarnavimą ir duomenų apsaugą, pokalbį su konsultantu įrašysime. Jei sutinkate – prašome palaukti*“. Atitinkamų Administracijos padalinių darbuotojų ir asmenų pokalbiai privalo būti įrašyti, o visi įrašai yra valdomi laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir kitų teisės aktų reikalavimų.

42. Asmenų aptarnavimas, kai asmeniui telefonu skambina darbuotojas:

42.1. asmeniui darbuotojas skambina tiksliai sutartu laiku (jeigu prieš tai buvo susitikimas arba pokalbis), iš anksto parengęs pokalbio planą ir turėdamas visas reikalingas priemones. Pokalbio pradžioje visada paklausiama, ar asmuo gali kalbėti;

42.2. prieš skambinant būtina užsitikrinti, kad aplinka palanki pokalbiui – nesigirdi triukšmo (pavyzdžiui, gatvės tvarkymo garsų). Visą pokalbio temai reikalingą informaciją darbuotojas privalo turėti šalia;

42.3. jeigu paskambinus asmeniui šis neatsiliepia ar atmeta skambutį ir neperskambina, skambinama pakartotinai, bet ne anksčiau kaip po pusvalandžio.

VI SKYRIUS

VEIKLOS ORGANIZAVIMAS APTARNAUJANT ASMENIS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

43. Administracijos pagrindinės buveinės, esančios Atgimimo g. 12, Kazlų Rūdoje, pirmajame aukšte yra įrengta:

43.1. asmenų aptarnavimo darbo vieta Bendrojo skyriaus darbuotojui, atliekančiam asmenų aptarnavimo specialisto funkcijas;

43.2. savitarnos vieta (kompiuterizuota darbo vieta, leidžianti asmenims savarankiškai pasinaudoti elektroninėmis paslaugomis).

44. Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Administracijoje tvarka, darbo laikas, Savivaldybės institucijų ir padalinių vadovų vardai ir pavardės bei kita informacija skelbiama Savivaldybės interneto svetainėje www.kazluruda.lt.

45. Bendrojo skyriaus darbuotojas, atliekantis asmenų aptarnavimo specialisto funkcijas, asmenis aptarnauja visą darbo dieną: pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda. Iš anksto užregistravusių asmenų prašymai ar skundai primami trečiadieniais nuo 17.00 val. iki 18.00 val.

46. Administracija užtikrina patogiai pasiekiamą infrastruktūrą asmenų aptarnavimui:

46.1. pritaikytą neįgaliesiems ir pagyvenusiems asmenims prie pastato (iš kiemo pusės);

46.2. pakankamai erdvią laukimo patalpą su pakankamu kiekiu sėdimų vietų ir savitarnos paslauga Administracijos pirmajame aukšte.

47. Administracija užtikrina tinkamą bendravimą su asmenimis ir komunikaciją:

47.1. aptarnaudamas asmenį, darbuotojas kontroliuoja numatomą aptarnavimo laiką, pagal savo kompetenciją teikia pagrįstas, efektyvias ir vienodas paslaugas, išigilina į teisėtus asmens poreikius, bendradarbiauja su kitais Administracijos padaliniais ir kitomis įstaigomis, kad patenkintų teisėtus asmens lūkesčius;

47.2. užtikrina asmenims pakankamą ir aiškų reikiamos informacijos pateikimą ir konsultavimą;

47.3. darbuotojas išigilina į asmens klausimą, lūkesčius ir poreikius, kad suprastų, kokio rezultato asmuo tikisi, koks yra Administracijos vaidmuo, pareiga ir galimas indėlis, siekiant užtikrinti teisėtų sprendimų įgyvendinimą;

47.4. spręsdamas asmens klausimą (problema), darbuotojas užtikrina, kad esant poreikiui asmeniui bus pasiūlyti inovatyvūs teisėti sprendimai, neapsiribojant vien tik asmens pasiūlytu įprastiniu klausimo (problemos) sprendimo būdu, o bus įvertintos ir asmeniui pasiūlytos kitos alternatyvos;

47.5. sprendžiant asmens klausimą yra įvertinama su asmens klausimo sprendimu susijusi rizika ir pagal galimybes asmuo informuojamas apie ją jau pradiniam etape ir kituose problemos (klausimo) sprendimo etapuose;

47.6. užtikrina greitą asmens informavimą apie pasikeitusį su asmens klausimu susijusių darbų ir veiksmų statusą (tarpinius rezultatus ar sprendimus) ar užbaigtus darbus. Jei yra kelios tarpinių sprendimų alternatyvos, darbuotojas apie jas informuoja asmenį ir pagal poreikį organizuoja susitikimą su asmeniu, kad aptartų tolesnį sprendimo įgyvendinimo procesą;

47.7. informacija, kurią darbuotojas teikia asmeniui aptarnavimo proceso metu, teikiama laiku, neapsiribojant tik informacijos pateikimu raštu, prireikus informacija gali būti pateikiama telefonu arba kitu asmeniui patogiu būdu;

47.8. aptarnavimo metu asmenys nesiunčiami į kitus Administracijos padalinius, asmenų aptarnavimo specialistas pats atlieka visas pagrindines aptarnavimo funkcijas, išskyrus išimtinius atvejus, kai kviečiamas tam tikro padalinio specialistas;

47.9. jeigu sprendžiant asmens klausimą reikalingas kitos institucijos sprendimas, darbuotojas savo iniciatyva padeda asmeniui kreiptis į tą instituciją, suteikia jam reikalingą informaciją ir pagal galimybes pataria, kaip greičiau teisėtomis priemonėmis įgyvendinti reikalingas nuostatas;

47.10. jeigu aptarnaujant asmenį suskamba telefonas, darbuotojas atsiprašo asmens, atsiliepia telefonu, atsiprašo skambinančiojo ir informuoja, kad jam perskambins vėliau;

47.11. asmuo aptarnaujamas valstybine lietuvių kalba;

47.12. komunikuodamas su asmeniu, darbuotojas vartoja tinkamus profesinius terminus, sąvokas, posakius, užduodamas tikslinamuosius klausimus atsižvelgia į asmens žinių lygį;

47.13. jei asmeniui atsakoma elektroniniu paštu, negali būti persiunčiamas Administracijos darbuotojų tarpusavio susirašinėjimas ir (arba) susirašinėjimas su kitų institucijų, įstaigų, įmonių ir organizacijų atstovais;

47.14. elektroniniame laiške, siunčiamame asmeniui, darbuotojas nurodo savo pareigas, vardą ir pavardę, taip pat savo telefono numerį;

47.15. rašytiniai atsakymai į asmens paklausimus turi būti aiškūs, suprantami, pagarbūs ir atspindintys norą padėti asmeniui;

47.16. susitikimo su asmeniu savo darbo vietoje metu darbuotojas nepalieka asmens vieno. Jeigu darbuotojui būtina trumpam palikti asmenį, pastarasis yra informuojamas, kodėl ir kuriam laikui yra paliekamas, ir jo prašoma palaukti. Grįžęs darbuotojas privalo padėkoti asmeniui, kad palaukė ir tik tada tęsti pokalbį;

47.17. pokalbio pabaigoje su asmeniu atsiveikinama pagarbiai ir mandagiai, nesvarbu, kaip vyko pokalbis.

VII SKYRIUS KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

48. Darbuotojas įdėmiai išklauso nepatenkintą asmenį, išsklaido asmens nepasitenkinimą, bandymą išprovokuoti konfliktą, nesukelia konflikto pats.

49. Darbuotojas aiškinasi ir tikslinasi nepasitenkinimo priežastis, atsiprašo, jeigu jis ar Administracija suklydo.

50. Pagal galimybes darbuotojas stengiasi išspręsti problemą bendravimo metu. Jei to padaryti nepavyksta, darbuotojas informuoja asmenį apie tolesnį problemos sprendimo terminą ir eigą. Apie tai darbuotojas praneša tiesioginiam vadovui.

51. Jei asmuo savo elgesiu ar žodžiais provokuoja darbuotoją, šis turi paprašyti asmens to nedaryti, leisti asmeniui išsakyti, konstruktyviai išsiaiškinti kritikos ir pykčio priežastį ir sutarti su asmeniu dėl tolesnių veiksmų.

52. Darbuotojas vengia šių situaciją bloginančių veiksmų: ginčijimosi dėl faktų, išankstinio kalbėjimo apie sprendimą, kalbėjimo apie tai, ko Savivaldybės administracija negali padaryti, gynimosi pozicijos.

53. Jeigu asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo požymių, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui, o prireikus – kompetentingoms institucijoms.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

54. Administracija kasmet organizuoja ir atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

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

55.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Administracijos darbo laiką;

55.2. ar asmenims patogus Administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

55.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

55.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių darbuotojų;

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

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

55.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Administracija ėmėsi spręsdama jų klausimus.

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

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

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

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

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

IX SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

57. Aprašas privalomas visiems Administracijos darbuotojams.

58. Aprašas gali būti keičiamas Administracijos direktoriaus įsakymu.

Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu
Kazlų Rūdos savivaldybės administracijoje
tvarkos aprašo
1 priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

Kazlų Rūdos savivaldybės administracija
Atgimimo g. 12, LT-69443 Kazlų Rūda

(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)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas) _____ (parašas) _____ (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Prašymo formos pavyzdys)

(fizinio asmens vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas)

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

Kazlų Rūdos savivaldybės administracijai

PRAŠYMAS

DĖL _____

20 m. _____ d.
Kazlų Rūda

Pridedami dokumentai:

1. _____
2. _____
3. _____

Esu informuotas (-a), jog Kazlų Rūdos savivaldybės administracija (toliau – Administracija), juridinio asmens kodas 188777932, Atgimimo g. 12, Kazlų Rūda, tel. 8 (343) 95276, tvarkydama mano asmens duomenis, veikia kaip duomenų valdytojas.

Administracija mano asmens duomenis tvarko šiais tikslais ir pagrindais: norėdama įvykdyti mano pateiktą prašymą arba dėl to, kad vykdo teisinę prievolę, kurią jai nustato teisės aktai.

Esu informuotas (-a), kad turiu šias duomenų subjekto teises: teisę susipažinti su savo duomenimis ir kaip jie tvarkomi; teisę reikalauti ištaisyti arba atsižvelgiant į asmens duomenų tvarkymo tikslus papildyti asmens neišsamius asmens duomenis; teisę prašyti savo duomenis sunaikinti arba sustabdyti savo duomenų tvarkymo veiksmus (išskyrus saugojimą); teisę prašyti, kad asmens duomenų tvarkymas būtų apribotas; teisę į duomenų perkėlimą; teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai; teisę atšaukti sutikimą. Suprantu, kad mano teisės gali būti įgyvendintos tik nustačius mano tapatybę, taip pat kiekvienu konkrečiu atveju įvertinus mano prašymo pagrįstumą.

Esu informuotas (-a), kad Administracija gali teikti ir gauti mano asmens duomenis kitoms valstybės ar savivaldos institucijoms ar įstaigoms, kiek tai būtina mano prašymui įvykdyti ar Administracijai pavestoms vietos valdžios funkcijoms atlikti.

Reikiamą langelį pažymėti X

- Atsakymą atsiimsiu Kazlų Rūdos savivaldybės administracijoje;
- Atsakymą siųsti paštu
- Atsakymą siųsti elektroniniu paštu _____

(parašas)

(pareiškėjo vardas, pavardė)

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Kazlų Rūdos savivaldybė
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO VIENO LANGELIO PRINCIPU KAZLŲ RŪDOS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2022-04-19 Nr. AT-279
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Regina Zasiene Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-04-19 16:23
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-04-20 00:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RCSC IssuingCA
Sertifikato galiojimo laikas	2021-09-30 14:21 - 2023-09-30 14:21
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	0
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20220415.2
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2022-04-25)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2022-04-25 nuorašą suformavo Marius Puodžiukaitis
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-