

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO PLUNGĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Plungės rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau - Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų ar šių asmenų teisės aktų nustatyta tvarka įgaliotų atstovų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Plungės rajono savivaldybės administracijoje (toliau - Administracija).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Administraciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir Savivaldybės biudžeto (toliau – tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Administraciją.

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

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

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

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

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

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

5. Nagrinėjant asmenų prašymus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

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

7. Nagrinėdami asmens prašymus tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, vieno langelio, lygiateisiškumo, skaidrumo ir atsakomybės už priimtus sprendimus principais, o teikdami Asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

8. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio tarnautojo. Tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti ar dalyvauti administracinėje procedūroje turi būti pavedama kitiems tarnautojams.

9. Nagrinėjantis prašymą tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu:

9.1. tarnautojas yra asmens, pateikęs prašymą ar dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

9.2. tarp tarnautojo ir asmens, pateikęs prašymą ar dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai;

9.3. tarnautojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą tarnautojas, atsiradus 9 punkte nurodytoms aplinkybėms, pats turi pranešti vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Administracijos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Savivaldybės meras.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Administracijos kompetenciją. Jeigu Administracija neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje prašymas išsiunčiamas kompetentingai institucijai (pasilikus dokumento kopiją) ir raštu pranešama apie tai asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis.

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

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

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

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

15. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo ar administracinio nusižengimo požymių, Administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija).

Administracija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamosi Taisyklių 36 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Administracija nedelsdama raštu praneša asmeniui.

16. Administracijos direktorius turi užtikrinti, kad Administracijoje asmenims prieinamoje vietoje, taip pat Plungės rajono savivaldybės interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta Taisyklių IV skyriuje „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant vieno langelio principą“ nurodyto vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio buvimo vieta, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikalinga informacija arba valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikalinga informacija.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

17. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui, ar jo atstovui atvykus į Administraciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Administraciją, atsiuntus paštu, elektroniniais ryšiais viešojoje erdvėje paskelbtu elektroninio pašto adresu savivaldybe@plunge.lt. Tarnautojai, gavę prašymus savo elektroniniu paštu, nedelsdami persiunčia elektroninio pašto adresu savivaldybe@plunge.lt.

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

19. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų. Žodiniai prašymai neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

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

21. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia prašymą nagrinėjantis Administracijos padalinys arba asmuo, kuris kreipiasi į Administraciją, savo iniciatyva.

22. Asmenų prašymai raštu turi būti:

22.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą. Ši nuostata netaikoma, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

22.2. parašyti įskaitomai;

22.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

23. Nevalstybine kalba parašyto prašymo viso teksto vertimu į lietuvių kalbą pasirūpina Strateginio planavimo ir investicijų skyrius.

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

25. Kai prašymą institucijai 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“.

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

27. Jeigu Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 26 punkto reikalavimų, pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, institucijoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

28. Plungės rajono savivaldybės interneto svetainėje integruotoje Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistemoje (VAIISIS) identifikuotiems svetainės lankytojams sudaromos sąlygos prašymą parašyti elektronine forma ir (arba) atsiųsti pridėtą skaitmeninę prašymo rinkmeną. Asmenų, pateikusių prašymus per informacines sistemas, kurių valdytojai yra valstybės įstaigos, asmens tapatybės nustatymą užtikrina Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma.

29. Bendro pobūdžio prašymai (klausimai) elektroniniais ryšiais gali būti pateikiami Savivaldybės interneto svetainės www.plunge.lt skiltyje „Klausimai-atsakymai“, užpildant pateiktą formą, nurodant vardą, pavardę (juridinio asmens kodą ir pavadinimą) bei elektroninio pašto adresą.

30. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinančią dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

31. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruoti dokumentų valdymo sistemoje atitinkamuose dokumentų registruose, patvirtintuose Administracijos direktoriaus, arba kitose informacinėse sistemose atskiru Administracijos direktoriaus leidimu, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

32. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo

Administracijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama pažyma apie priimtus dokumentus, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Pažymoje turi būti nurodytas prašymo autorius, prašymo trumpas turinys, registracijos data ir numeris, tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus - kita reikiama informacija. Asmeniui pageidaujant, gali būti pateikiama gavimo spaudu pažymėta prašymo kopija.

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

34. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Administracijoje, Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 33 punkte nustatytą terminą, Administracija nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

35. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Administracija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Administracijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

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

37. Jeigu institucija, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, ir dėl to institucija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą institucija nedelsdama praneša asmeniui.

38. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 22.1 ir 22.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridėdamų dokumentų užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

39. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 22.3 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

40. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 24 ir 25 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

41. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 26 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens

kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

IV SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

42. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant vieno langelio principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati Administracija, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

43. Asmenų aptarnavimą Savivaldybės administracijoje pagal vieno langelio principą atliekantys Savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojai vykdo šias funkcijas:

43.1. priima asmenų prašymus, remdamasis Administracijos direktoriaus patvirtintais administracinių paslaugų aprašymais, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją institucija gali gauti iš savo Administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Administracija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

43.2. užregistruoja gautus asmens prašymus ir perduoda juos Administracijos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

43.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

43.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

43.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

43.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Administracijos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

43.7. rengia ir teikia Administracijos direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

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

V SKYRIUS

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

44. 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 ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas mero, Administracijos direktoriaus arba jų įgalioto valstybės tarnautojo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

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

46. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

46.1. 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;

46.2. 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;

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

46.4. 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, pranešama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma;

46.5. į bendro pobūdžio prašymus (klausimus), pateiktus elektroniniais ryšiais Savivaldybės interneto svetainės www.plungee.lt skiltyje „Klausimai-atsakymai“, atsakoma elektroniniais ryšiais.

47. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta ar per elektroninių pranešimų ir dokumentų pristatymo fiziniams ir juridiniams asmenims informacinę sistemą e. pristatymas.

48. Asmens prašymą nagrinėjęs Administracijos padalinys, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

49. Asmuo, nesutinkantis su Administracijos 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 nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka - administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

50. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 14, 37, 38–41 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS

APTARNAVIMAS TELEFONU

51. Administracijos tarnautojų, į kuriuos asmenys kreipiasi telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

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

51.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

51.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

51.4. pateikti kitą asmens pageidaujama 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.

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

53. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis reikalavimų:

53.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakyti įstaigos ar padalinio pavadinimą ir pavardę;

53.2. išklaudyti, prireikus - paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

53.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

53.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, - tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

53.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

56. Padalinių vadovai užtikrina tikslią prašymų registraciją ir apskaitą, atsako už tinkamą asmenų aptarnavimo bei jų prašymų nagrinėjimo organizavimą.

57. Bendrųjų reikalų skyrius privalo kasmet atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

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

58.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;

58.2. ar asmenims patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

58.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

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

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

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

58.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus;

58.8. kitus rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

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

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

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

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

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

60. Apklausos duomenys ne vėliau kaip iki kovo 1 d. pateikiami Administracijos direktoriui.

61. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Plungės rajono savivaldybės interneto svetainėje.