



ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO „VIENO LANGELIO” PRINCIPU IR INFORMACIJOS TEIKIMO ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2010 m. gruodžio 27 d. Nr.I- 740

Zarasai

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo (Žin., 1994, Nr.55-1049; 2008, Nr.113-4290) 18 straipsnio 1 dalimi ir 29 straipsnio 8 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr.60-1945; 2006, Nr.77-2975), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu (Žin., 2000, Nr.10-236; 2005, Nr.139-5008), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr.875 (Žin. 2007, Nr.94-3779) patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo „vieno langelio” principu ir informacijos teikimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą (pridedamas).

2. P a v e d u:

2.1. Rajono Savivaldybės administracijos Bendrajam skyriui:

2.1.1. organizuoti asmenų aptarnavimą, taikant „vieno langelio” principą jiems atvykus į priimamąjį, aptarnavimą telefonu, prašymų, skundų, pranešimų ir klausimų, gautų tiesiai iš asmenų, atsiųstų paštu, elektroniniu būdu (įstaigos elektroninio pašto adresu) ar per pasiuntinį, tvarkymą bei nagrinėjimą teisės aktų ir šio aprašo nustatyta tvarka;

2.1.2. organizuoti darbą taip, kad asmenys prašymus, skundus, pranešimus ir kitus dokumentus, adresuotus rajono Savivaldybės institucijoms, galėtų pateikti ir ne darbo valandomis;

2.2. rajono Savivaldybės administracijos padalinių vadovams užtikrinti asmenų prašymų, skundų, pranešimų adresuotų rajono Savivaldybei, jos vadovybei ir perduotų rajono Savivaldybės administracijos padaliniais ir įstaigoms pagal kompetenciją, ar adresuotų padaliniais tiesiogiai tvarkymą, nagrinėjimą ir atsakymų rengimą bei informacijos teikimą teisės aktų ir šio aprašo nustatyta tvarka;

2.3. rajono Savivaldybės administracijos Bendrajam skyriui ir Informacinių technologijų tarnybai pagal savo kompetenciją užtikrinti, kad rajono Savivaldybėje asmenims prieinamoje vietoje, rajono Savivaldybės interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų skelbiamas asmenų priėmimo laikas, vieta, telefonų numeriai ir kita su asmenų aptarnavimu rajono Savivaldybėje susijusi informacija.

3. P r i p a ž i s t u netekusiais galios:

3.1. Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2008 m. balandžio 4 d. įsakymą Nr.I-192 „Dėl asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taikant „vieno langelio” principą”;

3.2. Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2009 m. liepos 24 d. įsakymą Nr.I-446 „Dėl asmenų aptarnavimo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taikant „vieno langelio“ principą“;

3.3. Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. birželio 15 d. įsakymą Nr.I-365 „Dėl Zarasų rajono savivaldybės interneto svetainėje elektroniniu būdu pateikiamų klausimų-atsakymų ir jų publikavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Direktorius

Vytautas Sekonas

ASMENŲ APTARNAVIMO „VIENO LANGELIO“ PRINCIPU IR INFORMACIJOS TEIKIMO ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu ir informacijos teikimo Zarasų rajono savivaldybėje (toliau – Savivaldybėje) tvarkos aprašas reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo, jų prašymų nagrinėjimo bei tvarkymo „vieno langelio“ principu ir informacijos teikimo reikalavimų laikymąsi.

2. Šio aprašo nustatyta tvarka nagrinėjami asmenų kreipimaisi į rajono Savivaldybės vadovybę, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie rajono Savivaldybės administracijos veiklos trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkreto asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, bei kitokie asmenų kreipimaisi.

3. Už šios tvarkos įgyvendinimą atsako rajono Savivaldybės administracijos (toliau – Savivaldybės administracija) direktorius.

4. Apraše vartojamos sąvokos:

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

Asmenų aptarnavimas - įstaigos darbuotojo veiksmai, atliekami nuo asmens sutikimo iki atsakymo į jo prašymą ar skundą pateikimo ir paslaugos suteikimo: asmens sutikimas ir pirmojo kontakto užmezgimas, išklausymas, susipažinimas su pateikto prašymo ir dokumentų turiniu, informavimas apie klausimo sprendimo eigą, orientavimas ir konsultavimas, prireikus prašymo ar skundo įforminimas raštu, jo įregistravimas, perdavimas atitinkamam padaliniiui vadovaujantis dokumentų valdymo taisyklėmis, nagrinėjimo organizavimas, prireikus asmens informavimas apie prašymo ar skundo nagrinėjimą, atsakymo į prašymą ar skundą įteikimas asmeniui.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta įstaigos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Administracinė paslauga (paslauga) - Savivaldybės administracijos veiksmai, apimantys leidimų (licencijų), dokumentų, jų kopijų, nuorašų ar išrašų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, įstatymu nustatytos informacijos teikimą, administracinės procedūros vykdymą.

Dokumentas – Savivaldybės administracijos sukurta, patvirtinta ar gauta, su Savivaldybės veikla susijusi rašytinė, įskaitant elektroninę, grafinę, garsinę, ar kitokia informacija (raštas, aktas, ataskaita, pažyma, pažymėjimas, nuostatai, taisyklės, tvarkų aprašai, instrukcijos, reglamentai, pareigybių aprašymai, paslaugų aprašai, protokolai ir kt.), kuri siunčiama kitai institucijai ar naudojama rajono Savivaldybės administracijos viduje ir įtraukta į įstaigos dokumentų apskaitą.

Informacija – žinios, susijusios su rajono Savivaldybės veikla, įvykiais, ryšiais su kitomis institucijomis ar asmenimis, kuriomis disponuoja Savivaldybės administracija.

Privati informacija - ypatingi fizinio asmens duomenys, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi, žmogaus teisės į privataus gyvenimo apsaugą užtikrinimo požiūriu neskelbtina informacija.

Viešoji informacija – visa informacija, kuria disponuoja rajono Savivaldybės administracija, išskyrus privačią informaciją apie asmeninį ir šeimos gyvenimą, asmens sveikatą, su asmens garbe ir orumu susijusią informaciją bei informaciją, sudarančią valstybės tarnybos paslaptį (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo išaiškinimas 2003 m. birželio 16 d. sprendime).

Ypatingi asmens duomenys – duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą.

Pareiškėjas – Lietuvos Respublikos pilietis, valstybės, pasirašiusios Europos ekonominės erdvės susitarimą, pilietis, užsienietis, turintis leidimą gyventi Lietuvos Respublikoje, ar šių asmenų grupė, Lietuvos Respublikos juridinis asmuo, juridiniai asmenys ar kitos organizacijos, įregistruotos valstybėje, pasirašiusioje Europos ekonominės erdvės susitarimą, ar jų atstovybės ir filialai, įsteigti Lietuvos Respublikoje.

Pareiškėjo atstovas – asmuo, turintis teisę įstatymų nustatyta tvarka atstovauti pareiškėjui.

Pranešimas – asmens rašytinis kreipimasis į rajono Savivaldybės administraciją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Savivaldybę, prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytą tvarka pateikti Savivaldybės turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą - įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Žodinis prašymas – asmens kreipimasis prašant suteikti informacijos, konsultaciją, paaiškinimą ir pan. asmeniškai atvykus į instituciją arba telefonu.

Rašytinis prašymas – asmens kreipimasis į Savivaldybę pateikiant rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroniniu paštu prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus nustatytą tvarka.

Elektroninis prašymas - prašymas, pateiktas elektroniniu paštu ir sudarytas taip, kad prašymą gavusi institucija gali atpažinti elektroninio dokumento formatą, jį atidaryti ir nustatyti prašymo turinį, identifikuoti prašymą padavusį asmenį ir padoroti prašymą elektroniniu būdu.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Savivaldybę, nurodant, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašant juos apginti.

„Vieno langelio“ principas - prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atitinkamos paslaugos suteikimas vienoje darbo vietoje, kai prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus - ir iš kitų institucijų ar administruojamų organizacijų gauna pati prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjanti ir administracinį sprendimą priimanti Savivaldybės administracija, neįpareigodama to atlikti prašymą ar skundą padavusį asmenį.

„Vieno langelio“ darbuotojai – Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus darbuotojai, dirbantys „vieno langelio“ principu Priimamajam ir Informacijai skirtuose kabinetuose (administracinio pastato I aukštas, 105, 105a kab.).

5. Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – valstybės tarnautojai ir darbuotojai), nagrinėdami asmenų prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme

(Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Savivaldybės administracijos padalinių vadovai užtikrina, kad valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, ligos, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymų priėmimas ir nagrinėjimas būtų pavestas kitiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams.

7. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas Savivaldybės administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu:

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

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

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

Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms pats turi pranešti Savivaldybės administracijos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktą ir jo priežastis.

8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Savivaldybės administracijos kompetenciją. Jeigu Savivaldybės vadovybė, ar Savivaldybės administracijos padaliniai, kuriems yra pateiktas prašymas, neįgalinti spręsti jame išdėstytų klausimų, jie ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo įstaigoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdami prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindami persiuntimo priežastis.

9. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Jeigu Savivaldybės administracija nėra pirmasis adresatas, tai ji pagal savo kompetenciją pirmajam adresatui privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo įstaigoje be atskiro pirmojo adresato prašymo.

10. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Savivaldybės administraciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, įstaiga per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

11. Tais atvejais, kai Savivaldybės administracijos kompetencijai priklauso tik dalis prašyme išdėstytų klausimų, prašymas, kompetencijai nepriskirtų klausimų dalyje, per 5 darbo dienas persiunčiamas nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms (pasilikdama prašymo kopiją), apie tai pranešant asmeniui bei nurodant, kurie prašyme išdėstyti klausimai bus nagrinėjami pagal Savivaldybės administracijos kompetenciją. Jei nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją galėtų nagrinėti prašyme išdėstytus klausimus, neįmančius į Savivaldybės administracijos kompetenciją, jie paliekami nenagrinėti apie tai pranešant asmeniui.

12. Prašymai ir skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Rajono Savivaldybės administracija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Šių taisyklių 8 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiūsti prašymą gavimo Savivaldybės administracijoje.

13. Asmeniui privati informacija apie kitus asmenis neteikiama.

14. Savivaldybės administracijos Bendrasis skyrius skelbimų lentoje ir Savivaldybės internetiniame puslapyje pateikia būtiną informaciją, susijusią su asmenų priėmimu ir jų prašymų, skundų, pasiūlymų nagrinėjimo organizavimu.

15. Savivaldybės administracijos Bendrasis skyrius kartą per metus, iki sausio 20 d., apibendrina asmenų prašymuose keliamus klausimus ir pateikia ataskaitą Savivaldybės administracijos direktoriui. Prireikus arba nurodžius vadovams, ši informacija teikiama dažniau (skyrių ir tarnybų vedėjų pasitarimuose bei kitais būdais).

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į SAVIVALDYBĘ AR BENDRAUJANT TELEFONU

16. Asmenų aptarnavimą Savivaldybėje organizuoja Savivaldybės administracijos Bendrasis skyrius.

17. Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ darbuotojai savo darbą organizuoja tokiu laiku:

17.1. Pirmadieniais 8.00-12.00 12.45–18.00 val.

17.2. Antradieniais 8.00-12.00 12.45 –18.00 val.

17.3. Trečiadieniais – ketvirtadieniais - įprastu darbo laiku.

17.5. Penktadieniais 8.00-12.00 12.45-15.45 val.

18. „Vieno langelio“ darbuotojai atlieka šias funkcijas:

18.1. Priėmę prašymą, rašytą raštu, patikslina pateikto prašymo esmę, prireikus pagrįstai ir motyvuotai paprašo pateikti papildomus dokumentus ir paaiškinimus, kurių Savivaldybės administracija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia. Iš asmens negalima reikalauti tos papildomos informacijos, kuri yra Savivaldybės informacinėse sistemose ir kurią galima gauti iš kitų padalinių ar institucijų tarnybinės pagalbos tvarka, nustatyta Viešojo administravimo įstatyme.

18.2 užregistruoja gautus prašymus ar skundus elektroninių dokumentų valdymo sistemos @vilys registruose Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių ir Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka ir perduoda juos Savivaldybės merui ar administracijos direktoriui;

18.3. perduoda prašymus ir skundus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Savivaldybės kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikę prašymo kopiją;

18.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

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

18.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Savivaldybės administracijos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

18.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus ir skundus;

18.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų ir skundų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus vedėją;

19. Asmenys, atvykę į Savivaldybę, gali kreiptis į Informacijos ir Priimamojo kabinetuose dirbančius „vieno langelio“ principu darbuotojus (administracinio pastato I aukštas, 105, 105a kabinetai) ir pateikti jiems savo klausimus, prašymus, skundus tiek raštu, tiek žodžiu:

19.1. žodiniai prašymai ir skundai priimami tik tais atvejais, kai į juos galima atsakyti tuo pat, nepažeidžiant kito asmens ar rajono savivaldybės administracijos interesų, arba pakvietus tuo klausimu kompetentingą specialistą. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu;

19.2. rašytinius prašymus ar skundus „Vieno langelio“ darbuotojai priima teisės aktų nustatyta tvarka ir kartu su pridedamais dokumentais perduoda spręsti Savivaldybės vadovybei arba tuo klausimu kompetentingiems rajono savivaldybės administracijos padaliniais, informuodami asmenį, kada, kaip (telefonu, paštu, kita ryšio priemone) jam bus pranešta apie

rūpimo klausimo išsprendimą. Prireikus, „vieno langelio“ specialistai padeda asmenims parašyti prašymą, užpildyti dokumentų formas.

20. Asmenims, atvykusiems į Savivaldybę, ar pasikreipus telefonu „Vieno langelio“ darbuotojai turi suprantamai paaiškinti:

20.1. ar Savivaldybė kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

20.2. kokius dokumentus (pažymas, prašymus ir kt.) ir kaip (asmeniškai, paštu, elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

20.3. kokią informaciją įstaiga gali gauti pati iš savo Savivaldybės administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų;

20.4. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Savivaldybė nekompetentinga spręsti jam rūpimo klausimo, nurodžius tos institucijos adresą, telefono numerį.

21. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, aptarnaujant šį asmenį (iš anksto susitarus dėl aptarnavimo laiko), kviečiamas specialistas ar vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą. Vertėją pakviečia rajono Savivaldybės administracija arba asmuo, kuris kreipiasi į Savivaldybę, savo iniciatyva.

22. Asmenų pageidavimai konsultuotis su įvairių sričių specialistais gali būti derinami iš anksto telefonu. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam susitikimo laikui, atsakingas darbuotojas privalo apie tai iš anksto įspėti asmenį.

23. Jeigu asmens netenkina Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ darbuotojo suteikta paslauga, informacija arba yra būtina kito specialisto konsultacija, suderinama su atitinkamu darbuotoju dėl priėmimo galimybės ir laiko. Jeigu tuo metu reikalingas specialistas užsiėmęs, išvykęs ir nėra kam jį pakeisti, „Vieno langelio“ darbuotojas, suderinęs priėmimo laiką, apie tai informuoja suinteresuotą asmenį.

24. Aptarnaudami asmenis telefonu Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojai bei darbuotojai turi laikytis šių reikalavimų:

24.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

24.2. mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti skambinančiajam, t.y., pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas, pavardę;

24.3. atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę;

24.4. aiškiai ir tiksliai (be komentarų ir interpretacijos) atsakyti į asmens klausimus;

24.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, jei reikia laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito kontakto (telefonu ar kita ryšių priemone) laiką;

24.6. esant būtinybei, telefonu sujungti asmenį su kompetentingu valstybės tarnautoju ar darbuotoju;

24.7. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

25. Asmenų priėmimo Savivaldybėje laikas nustatomas Savivaldybės mero potvarkiu ir Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintais grafikai.

26. Asmenų klausimus, prašymus ar skundus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu, elektroniniu paštu, per pasiuntinį ar atstovą ir adresuotus Savivaldybės merui, jo pavaduotojui, administracijos direktoriui ar jo pavaduotojui priima „Vieno langelio“ darbuotojai (vyr.specialistas, dirbantis su asmenų prašymais bei skundais ir vyresnysis specialistas, teikiantis informaciją ir atliekantis gaunamų dokumentų apskaitą).

27. Asmenų prašymai turi būti:

27.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

27.2. parašyti įskaitomai;

27.3. 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.

28. Neperskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ar skundai, nepriklausomai nuo jų gavimo būdo, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo, grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis ir įstaigoje pasiliekančią prašymo ar skundo kopiją.

29. Prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant šio aprašo 27.3. punkto nustatytų reikalavimų (anoniminiai), nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės meras, administracijos direktorius ar jų įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

30. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami prašymui raštu. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Savivaldybės administracija galėtų:

30.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

30.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis rajono Savivaldybės administracijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

30.3. atpažinti prašymo turinį;

30.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

31. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šio aprašo 30.1-30.3. punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

32. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šio aprašo 30.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Savivaldybės meras, administracijos direktorius ar jų įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

33. Savivaldybės administracijos padaliniai, pagal Savivaldybės administracijos direktoriaus suteiktus įgaliojimus, ar specifinių funkcijų klausimais, bei tiesiogiai gautus prašymus bei skundus registruoja ir jų nagrinėjamą organizuoja patys (žemės nuomos mokesčių, žemės deklaravimo, įeinantys į „Infostatybos“ programos funkcijas, civilinės metrikacijos ir kt. klausimais):

33.1. Juridinis ir personalo skyrius pirminę teisinę pagalbą teikia kiekvieną darbo dieną. Asmenys, atvykę gauti pirminės teisinės pagalbos, registruojami Juridiniame ir personalo skyriuje.

33.2. Savivaldybės administracijos kiti padaliniai, įsikūrę atskirose patalpose, besikreipiančiuosius asmenis registruoja patys.

34. Ne valstybine kalba gauti raštiški prašymai ir skundai registruojami ir perduodami išversti į lietuvių kalbą.

35. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo įstaigoje asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – pranešimas apie gautą prašymą ar skundą ar spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas įstaigos (ar jos padalinio), priėmusios prašymą ar skundą, pavadinimas, prašymo ar skundo priėmimo data ir registracijos numeris. Pažymoje apie priimtą prašymą ar skundą turi būti nurodytas įstaigos pavadinimas, prašymo ar skundo priėmimo data ir registracijos data, valstybės tarnautojo ar darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija (skundo pažymos forma patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr.1326 „Dėl skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (Žin. 2006, Nr.141-5428).

36. Elektroniniu būdu gauto asmens prašymo ar skundo užregistravimą patvirtinantis dokumentas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių (Žin., 2006, Nr.7-268) nustatyta tvarka pateikiamas asmeniui elektroniniu būdu.

37. Užregistruoti prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Seimo, Respublikos Prezidento, Vyriausybės kanceliarijos tą pačią dieną nustatyta tvarka pateikiami Savivaldybės merui, jo pavaduotojui, administracijos direktoriui ar jo pavaduotojui (pagal adresatą), po to - vykdytojams, nurodytiems vadovų rezoliucijose.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

38. 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 Savivaldybės administracijos padalinių, prirėikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti Savivaldybės administracija, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

39. Prašymą ar skundą padavęs asmuo arba jo atstovas turi teisę susipažinti su Savivaldybėje turimais dokumentais ir kita surinkta informacija šiuo klausimu, pareikšti savo nuomonę ir pateikti papildomus dokumentus, jeigu teisės aktai nenumato kitaip.

40 Nagrinėjant asmenų prašymus, skundus bei pageidavimus šio aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

41. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo įstaigoje.

42. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo jo gavimo įstaigoje, rajono Savivaldybės meras ar administracijos direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šio aprašo 41 punkte nustatyto termino pabaigos, išsiunčiamas asmeniui pranešimas raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodant prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

43. Savivaldybės administracijos padaliniai gali nagrinėti prašymus ir skundus tik pagal savo kompetenciją. Jeigu Savivaldybės administracijos padalinio kompetencijai priklauso tik dalis prašyme išdėstytų klausimų, o kita dalis klausimų priklauso kito administracijos padalinio kompetencijai, padalinys organizuoja prašymo tyrimą pagal savo kompetenciją, o prašymą ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo jo gavimo persiunčia nagrinėti atitinkamam padaliniui ar įstaigai pagal kompetenciją, pasilikdamas šio rašto kopiją ir apie tai informuodamas asmenį.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

44. Į asmenų prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prirėikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

45. Atsakymas į prašymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka įstaigoje.

46. Atsakymai į prašymą ar skundą parengiami atsižvelgiant į prašymo ar skundo 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 Savivaldybės 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;

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

46.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Savivaldybės administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų

piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisų pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

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

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

49. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį, įforminami raštais, įsakymais, potvarkiais arba sprendimais.

50. Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ darbuotojas, užregistravęs asmens prašymą ir perdavęs jį pagal Savivaldybės mero, ar administracijos direktoriaus pavedimą atitinkamam padaliniui vykdyti, kontroliuoja jo vykdymo eigą bei terminus. Parengus ir išsiuntus atsakymą į asmens prašymą, atsakymo kopija ir visi kiti su jo nagrinėjimu susiję dokumentai perduodami Savivaldybės merui ar administracijos direktoriui (kam buvo adresuota) baigti nagrinėjimo kontrolę. Jei atsakyme asmeniui duodami atitinkami išsipareigojimai, ir prašymo tolesnio nagrinėjimo kontrolė pratęsiama, šis darbuotojas toliau tęsia prašymo nagrinėjimo techninę kontrolę (primena vykdytojams apie išsipareigojimų terminus, jei reikia papildomai kontaktuoja su asmeniu, atlieka atitinkamus įrašus registre ir pan.). Su kiekvienu prašymo ar skundo nagrinėjimu susiję dokumentai pagal registracijos numerį, formuojami į bylą atskirai, tik galutinai įvykdžius asmeniui duotus išsipareigojimus ir Savivaldybės merui ar administracijos direktoriui apie tai ant atsakymo pareiškėjui padarius išvadą raštu.

51. Asmuo, nesutinkantis su Savivaldybės mero, administracijos direktoriaus ar padalinio vadovo atsakymu į jo prašymą ar skundą, arba jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka. Dėl Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VI. INFORMACIJOS RENGIMAS IR TEIKIMAS

52. Savivaldybės administracija privalo turėti Vyriausybės patvirtintus reikalavimus atitinkančią interneto svetainę, kurioje teiktą informaciją apie savo funkcijas, struktūrą, kitą teisės aktais nustatytą informaciją.

53. Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai gali teikti asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja savivaldybės administracija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymą.

54. Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ darbuotojai, o taip pat ir visi kiti valstybės tarnautojai ir darbuotojai privalo teikti asmenims informaciją, susijusią su įstaigoje tvarkomais dokumentais, informacijos rinkmenomis arba jų dalimis, pirmenybę teikiant informacijos teikimui internetu ar kitokiomis elektroninėmis priemonėmis neatlygintinai, išskyrus atvejus, kai už informacijos teikimą imama arba valstybės rinkliava, arba įstatymų numatytas atlyginimas.

55. Pareiškėjas, norėdamas gauti iš įstaigos informaciją, pateikia prašymą raštu, elektroniniu būdu ar tiesiogiai žodžiu. Jis nurodo kokią informaciją ar dokumentą pageidauja gauti, savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą ir kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti.

Prašymo pateikimo forma skelbiama rajono Savivaldybės internetiniame puslapyje www.zarasai.lt, skyrelyje „Asmenų priėmimas”.

56. Pirmiausia nustatomas pareiškėjo kreipimosi dėl informacijos suteikimo atitikimas formos reikalavimams. Jei prašymas formalius reikalavimus atitinka, įvertinamas jo turinys ir nustatoma:

56.1. ar Savivaldybės administracija kompetentinga suteikti prašomą informaciją;

56.2. ar prašoma informacija teiktina, tai yra ar teisės aktai nenustato apribojimų tokios informacijos naudojimui;

56.3. ar pareiškėjo parašymas vykdytinas, tai yra ar neegzistuoja atsisakymo teikti informaciją pagrindų.

57. Visi raštu, įskaitant elektroninę formą, įstaigai pateikti prašymai suteikti informaciją turi būti pasirašyti pareiškėjo arba jo atstovo.

58. Prašymas, pateiktas nesilaikant Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo reikalavimų, Savivaldybės mero, administracijos direktoriaus ar jų įgalioto asmens rezoliucija gali būti netenkinamas.

59. Informacija viešosios informacijos rengėjams ir (ar) skleidėjams, kitiems asmenims neteikiama, kai ji yra tarnybos paslaptis arba yra privataus pobūdžio.

60. Informaciją galima atsisakyti teikti jeigu:

60.1. pagal pareiškėjo prašymą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas ir tai būtų susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis;

60.2. prašymo turinys yra nekonkretus;

60.3. tas pats pareiškėjas pakartotinai prašo tos pačios informacijos;

60.4. prašoma informacija jau buvo viešai paskelbta; tokiu atveju per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo įstaigoje dienos reikia nurodyti pareiškėjui jos paskelbimo šaltinį;

61. Pareiškėjas turi teisę gauti privačią informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Tokia informacija pateikiama pateikus prašymą ir įstatymais nustatyta tvarka patvirtinus asmens tapatybę.

62. Pareiškėjas, prašydamas išduoti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

63. Prašymai, išskyrus žodinius, registruojami, tvarkomi ir įtraukiami į apskaitą įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

64. Žodiniai prašymai telefonu arba pareiškėjui atvykus į įstaigą gali būti pateikiami tais atvejais, kai pareiškėjas pageidauja gauti informaciją žodžiu arba susipažinti su dokumentu, neprašydamas to dokumento kopijos, kai informaciją galima pateikti tuoj pat, nepažeidžiant Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytos tvarkos.

65. Jei prašyme nenurodyta informacijos pateikimo forma, ji pateikiama tokia pačia forma kaip gauto prašymo.

66. Įstaigos elektroninėmis priemonėmis pareiškėjui teikiami dokumentai prilyginami rašytinės formos dokumentams, jeigu yra užtikrinta teksto apsauga ir galima nustatyti parašo tapatumą.

67. Jei privati informacija pareiškėjui siunčiama paštu, ji siunčiama tik registruota pašto siunta.

68. Informacija arba oficialus dokumentas pareiškėjui ar jo atstovui pateikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos įstaigoje. Jei informacijai pateikti reikia daugiau laiko, Savivaldybės administracijos direktorius gali pratęsti terminą dar iki 20 darbo dienų.. Apie tai ne vėliau kaip kitą darbo dieną raštu pareiškėjas turi būti informuojamas apie pratęsimo priežastis.

69. Informacija teikiama lietuvių kalba.

VII. ASMENŲ ELEKTRONINIŲ BŪDU PATEIKIAMŲ KLAUSIMŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PUBLIKAVIMAS INTERNETINĖJE SVETAINĖJE

70. Į klausimus, gautus elektroniniu paštu, Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ darbuotojai pagal savo kompetenciją atsako besikreipiančiajam taip pat elektroniniu paštu tiesiogiai, jei klausimas atitinka šio aprašo 30 punkto reikalavimus. Jie registruojami atitinkamame elektroninių dokumentų valdymo sistemos „@vilys“ registre ir perduodami Savivaldybės administracijos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui įrašyti rezoliuciją ir paskirti vykdytoją. Tuo atveju su klausimų nagrinėjimu susiję dokumentai tvarkomi analogiškai prašymams ir skundams nustatyta tvarka.

Jei atsakymas į pateiktą klausimą reikalauja tam tikros srities specialisto atsakymo, jis per 2 darbo dienas persiunčiamas atitinkamam padaliniiui atsakyti pagal kompetenciją. Šiuo atveju registruoja ir rengia atsakymą tiesiogiai besikreipusiam asmeniui tą klausimą nagrinėjęs padalinys.

71. Jei klausimus elektroniniu paštu gauna tiesiogiai Savivaldybės administracijos padalinių valstybės tarnautojai ar darbuotojai, jie taip pat pagal savo kompetenciją tiesiogiai gali atsakyti asmeniui elektroniniu paštu nurodyta tvarka. Jei pateikti klausimai neatitinka šio padalinio kompetencijos, jie per 2 darbo dienas persiunčiami kitam padaliniiui atsakyti pagal kompetenciją, ar „Vieno langelio“ darbuotojui registruoti ir toliau juos tvarkyti.

72. Savivaldybės internetinės svetainės lankytojams taip pat sudarytos sąlygos pateikti Savivaldybės reguliavimo srities klausimus, gauti į juos atsakymus bei perskaityti atsakymus į kitų asmenų užduotus ir jau atsakytus klausimus, kurie yra publikuojami Savivaldybės internetinės svetainės skyriuje „Klausimai-atsakymai“. Šią svetainę administruoja Informacinių technologijų tarnyba.

73. Klausimai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti parašyti valstybine kalba, aiškiai išdėstant mintis ir pasirašyti, nurodant vardą, pavardę, elektroninį adresą.

74. Internetinėje svetainėje gautus klausimus Informacinių technologijų tarnybos darbuotojas registruoja dokumentų valdymo sistemoje „@vilys“, teikia susipažinti Savivaldybės administracijos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui ir nukreipia Savivaldybės administracijos padalinio darbuotojui arba įstaigai pagal veiklos sritį bei kompetenciją.

75. Ne vėliau kaip per 20 darbo dienų į pateiktus klausimus vykdytojai parengia atsakymus, juos pateikia Informacinių technologijų tarnybai, o ji - dažniau pasitaikančius, aktualesnius daugumai, publikuoja interneto svetainės „Klausimai-atsakymai“ skyriuje ar informuoja asmenis elektroniniu paštu

76. Anoniminių klausimų autoriams atsakymas elektroniniu paštu nėra siunčiamas ir nepublikuojamas.

77. Atsakymai į grasinančius, įžeidžiančius bei necenzūrine kalba parašytus klausimus nėra teikiami ir šie klausimai nepublikuojami.

78. Nėra teikiamas atsakymas į to paties asmens pateiktą klausimą, į kurį jau buvo atsakyta anksčiau.

79. Jei pateiktą klausimą nagrinėti nėra Savivaldybės kompetencija, klausimą pateikęs asmuo informuojamas kur tuo klausimu kreiptis.

VIII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

80. Savivaldybės administracijos Bendrasis skyrius kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę, ne rečiau kaip kartą per metus, iki sausio 20 d., organizuoja anoniminę asmenų apklausą, siekdamas nustatyti:

80.1. ar jie pakankamai informuoti apie Savivaldybės administracijos asmenų priėmimo laiką;

80.2. ar jiems patogus nustatytas darbo laikas;

- 80.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
 - 80.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;
 - 80.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
 - 80.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;
 - 80.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių rajono Savivaldybės administracija ėmėsi sprendama jų klausimus;
 - 80.8. gali būti pateikti ir kiti su asmenų aptarnavimu susiję klausimai.
81. Asmenys turi galimybę pareikšti nuomonę apie aptarnavimo kokybę ir išdėstyti savo pageidavimus, pasiūlymus, pastabas, skundus raštu, pasinaudodami pageidavimų ir pasiūlymų knyga, kuri yra „Viename langelyje” (informacijos kabinete). Įrašus knygoje kiekvieną penktadienį peržiūri Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus vedėjas ir teikia informaciją Savivaldybės administracijos direktoriui.
82. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Savivaldybės internetinėje svetainėje.
-