

PATVIRTINTA
Kauno rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2009 m. balandžio 14 d.
įsakymu Nr. ĮS- 743

**ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO
KAUNO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE IR JOS PADALINIuose
TAISYKLĖS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo Kauno rajono savivaldybės administracijoje ir jos padaliniuose taisyklės (toliau – taisyklės) nustato asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Kauno rajono savivaldybės administracijoje ir jos padaliniuose (toliau vadinama – Savivaldybė) tvarką.

2. Šiomis taisyklėmis remiantis taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Savivaldybę, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Savivaldybės veiklos gerinimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto (toliau vadinama – tarnautojai ir darbuotojai), piktnaudžiavimą, ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Savivaldybę.

3. Savivaldybės administracijos padaliniai gautus asmenų prašymus, skundus ir kitus dokumentus nagrinėja ir atsakymus į juos rengia vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu, sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Savivaldybės administracijos padalinių, Savivaldybei pavaldžių įstaigų, prireikus – iš kitų institucijų teisės aktų nustatyta tvarka gauna patys, neįpareigodami asmens, kuris kreipiasi, to atlikti.

4. Savivaldybės tarnautojai ir darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ar skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įvertintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

5. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio tarnautojo ar darbuotojo. Administracijos direktorius ir padalinių vadovai užtikrina, kad atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais jų funkcijoms vykdyti būtų paskirti tarnautojai ar darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

6. Nagrinėti asmens prašymą ar skundą neturi teisės už prašymų ir skundų nagrinėjimą atsakingas tarnautojas, kurį su asmeniu sieja giminystės ar svainystės ryšiai, jeigu tarp jo ir asmens yra tarnybiniai santykiai arba jei yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą. Išaiškėjus tokioms aplinkybėms, šis tarnautojas savo iniciatyva, asmens reikalavimu arba Savivaldybės administracijos direktoriaus nurodymu turi nusišalinti nuo prašymo skundo nagrinėjimo.

7. Šios taisyklės skelbiamos Kauno rajono savivaldybės tinklalapyje www.krs.lt.

8. Už šių Taisyklių įgyvendinimą Savivaldybės administracijoje atsako Administracijos direktorius, padaliniuose – padalinių vadovai. Už atsakymų į asmenų prašymus ir skundus parengimą ir pateikimą nustatytu terminu tiesiogiai atsako Savivaldybės administracijos padalinių vadovai.

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

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

10. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Savivaldybę), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Savivaldybę, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir pasirašyti elektroniniu parašu, elektroniniu būdu Savivaldybės elektroninio pašto adresu info@krs.lt. Prašymai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Savivaldybės interesų. Jei prašymo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, asmeniui pasiūloma jį įforminti raštu.

11. Asmens pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, atsakingas valstybės tarnautojas ar darbuotojas apie tai įspėja asmenį.

12. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Savivaldybė arba asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

13. Asmenų prašymai turi būti:

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

13.2. parašyti įskaitomai;

13.3. 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;

14. Kai asmens prašymą Savivaldybei paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą.

15. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Savivaldybė, jei priklauso prašymą nagrinėti jai pačiai.

16. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

17. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad Savivaldybė galėtų:

17.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

17.3. atpažinti prašymo turinį;

17.4. atpažinti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

18. Rašytinių prašymų ir skundų, gautų tiesiogiai arba per pašto įstaigas ir adresuotų Savivaldybės vadovybei, registravimą ir perdavimą nagrinėti atsakingiems padaliniams ar tarnautojams organizuoja Bendrasis skyrius.

19. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, registruojami atitinkamame registre jų gavimo dieną.

20. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami ir jų valdymas organizuojamas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus įsakymu patvirtintoms Elektroninių dokumentų valdymo taisyklėmis.

21. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prie kolektyvinio prašymo ar skundo registravimo eilės numerio rašoma santrumpa „Kol“, registre įrašoma pirmojo prašymą ar skundą pasirašiusio asmens vardas, pavardė ir adresas.

22. Registruojant prašymą ar skundą, registre įrašomi prašymą ar skundą nustatantys duomenys: gauto prašymo ar skundo pareiškėjo vardas ir pavardė, tikslus adresas, prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys. Jei tas pats asmuo kreipėsi anksčiau, nurodoma ankstesnių jo prašymų ar skundų registracijos data ir numeriai.

23. Asmens prašymai ir skundai, parašyti neįskaitomai, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Savivaldybėje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Savivaldybė pasilieka prašymo kopiją.

24. Asmens nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ir skundai neregistruojami. Jei anoniminiame skunde keliama problema aktuali ir reikalauja faktų patikrinimo, sprendimą dėl anoniminio skundo patikrinimo priima Administracijos direktorius.

25. Anoniminio skundo patikrinimo pažyma, jei tokia yra, pateikiama Bendrajam skyriui. Pažyma segama prie anoniminio skundo.

26. Elektroniniu būdu gauti prašymai, parašyti nesilaikant 17 punkte nurodytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma gražinimo priežastis.

27. Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridedami kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais.

28. Vokai su užrašu „Asmeniškai“ perduodami adresatui neatplėšti. Šiuo atveju prašymų ir skundų registracijos žurnale įregistruojamas tik vokas, o pastabų skiltyje nurodoma: „Vokas su nuoroda „Asmeniškai“.

29. Gautus prašymus ir skundus, adresuotus Savivaldybės administracijos padaliniais ir Savivaldybės įstaigoms, Bendrasis skyrius perduoda šių padalinių valstybės tarnautojams ar darbuotojams toliau tvarkyti.

30. Įregistruoti prašymai ir skundai perduodami Savivaldybės vadovybei.

31. Prašymai ir skundai su Savivaldybės vadovybės rezoliucijomis gražinami Bendrojo skyriaus darbuotojams, kurie perrašo rezoliucijas į registrą. Tada prašymą ar skundą perduoda rezoliucijoje nurodyto padalinio valstybės tarnautojui ar darbuotojui. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmas. Atsakingam vykdytojui perduodamas prašymo ar skundo originalas, o kitiems – kopijos. Kiti vykdytojai taip pat atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus pasiūlymus.

32. Prašymai ir skundai, kuriuos turi nagrinėti Savivaldybės įstaigos, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo Savivaldybėje dienos perduodami nagrinėti šioms įstaigoms.

33. Jeigu Savivaldybė nėra įgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Savivaldybėje dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Savivaldybėje datos gražinamas pareiškėjui, nurodomos gražinimo priežastys. Prašymai ir skundai, kuriuose yra informacijos susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Savivaldybės darbuotojai per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydami per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, prašymas ar skundas gražinamas pareiškėjui nurodant gražinimo priežastį.

34. Draudžiama pavesti ir persiusti nagrinėti prašymus ir skundus Savivaldybės administracijos padalinių, Savivaldybės įstaigų tarnautojams ir darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

35. Asmenų prašymai arba skundai turi būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Savivaldybėje, išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip.

36. Jei prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Savivaldybėje, Savivaldybės administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo 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 nustatyto termino pabaigos, Savivaldybė išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (ar elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu). Pranešime nurodoma prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

37. Prašymo ar skundo, adresuoto Savivaldybei ir kitoms valstybės ar Savivaldybių institucijoms ir įstaigoms ir priklausančio kelių institucijų ar įstaigų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos Savivaldybės institucijos ir įstaigos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo institucijose dienos be atskiro pirmo adresato prašymo (reikalavimo). Pirmasis vykdytojas, suderinęs veiksmus, susijusius su prašyme ar skunde keliamų klausimų nagrinėjimu, ir suderinęs atsakymo projektą su kitais vykdytojais, parengia bendrą atsakymą pareiškėjui.

38. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Savivaldybės, Savivaldybės įstaigos sprendimas dėl ankstesnio prašymo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo gavimo Savivaldybėje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas nenagrinėjamas. Nurodomos nenagrinėjimo priežastys ir apskundimo tvarka.

39. Asmenų prašymų ir skundų, adresuotų Savivaldybės merui, jo pavaduotojams, Administracijos direktoriui ir jo pavaduotojams, išnagrinėjimą nustatytais terminais, kontroliuoja Bendrasis skyrius, kitais atvejais – asmenų prašymus ir skundus nagrinėjantys Savivaldybės administracijos padaliniai, Savivaldybės įstaigos.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (TEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

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

41. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas egzempliorius išsiunčiamas (iteikiamas) asmeniui, o kitas su rengėjo ir kitų atsakingų tarnautojų ir darbuotojų parašais nustatyta tvarka lieka Savivaldybėje.

42. Atsakymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

43. Savivaldybė, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

44. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

45. Asmuo, nesutinkantis su institucijos 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.

46. Dėl valstybės tarnautojų ir 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 nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

47. Tarnautojų ir darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmeniui prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu.

48. Tarnautojas ar darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

48.1. paaiškinti, ar Savivaldybė kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

48.3. nurodyti instituciją ar įstaigą (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Savivaldybė nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

48.4. pateikti kitą asmens pageidaujama informaciją, kuria disponuoja Savivaldybė ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir Savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

49. Aptarnaudamas asmenį telefonu, tarnautojas ar darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

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

49.2. prisistatyti skambinančiam asmeniui, pasakyti Savivaldybės pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

49.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

49.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

49.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMAS SAVIVALDYBĖJE

50. Atvykę į Savivaldybę asmenys aptarnaujami Savivaldybės tarnautojų ar darbuotojų arba nukreipiami į kitas institucijas pagal jų kompetenciją spręsti asmenims rūpimus klausimus.

51. Atvykę į Savivaldybę asmenys prašymus ir skundus gali pateikti ir raštu, ir žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ar Tarybos interesų.

52. Asmenų priėmimą pas Kauno rajono savivaldybės merą, mero pavaduotojus organizuoja mero padėjėjas, pas Savivaldybės administracijos direktorių ir jo pavaduotojus – Administracijos direktoriaus padėjėjas.

53. Asmenų priėmimą pas padalinių vadovus organizuoja tų padalinių tarnautojai ir darbuotojai, kuriems tokios funkcijos nustatytos pareigybių aprašyme.

54. Asmenys, atvykę į Savivaldybę priėmimo pas Savivaldybės merą, mero pavaduotojus, Savivaldybės administracijos direktorių ir jo pavaduotojus, registruojami Asmenų priėmimo registracijos žurnale, esančiame pas padėjėjus. Žurnalo skiltyse nurodoma:

54.1. vardas, pavardė, adresas ir telefonas (jeigu asmuo jį turi);

54.2. aplinkybės, motyvai, dėl kurių asmuo pageidauja užsiregistruoti į priėmimą;

55. Asmeniui išduodama priėmimo registracijos kortelė, kurioje nurodoma:

55.1. kada ir kur vyks priėmimas;

55.2. kas priims asmenį (vardas, pavardė, pareigų pavadinimas);

55.3. priėmimą registruojančio tarnautojo ar darbuotojo telefonas ir elektroninio pašto adresas.

56. Asmuo, priėmimo pas Savivaldybės merą, mero pavaduotojus, Savivaldybės administracijos direktorių ir jo pavaduotojus gali registruotis telefonu. Registruodamasis asmuo

nurodo savo vardą, pavardę, adresą, telefoną (jeigu asmuo jį turi) bei aplinkybes, dėl kurių asmuo pageidauja užsiregistruoti į priėmimą.

57. Asmuo į priėmimą pas Savivaldybės merą, mero pavaduotojus, Savivaldybės administracijos direktorių ir jo pavaduotojus gali registruotis elektroniniu paštu. Registruodamasis asmuo nurodo savo vardą, pavardę, adresą, telefoną (jeigu asmuo jį turi) bei aplinkybes, dėl kurių asmuo pageidauja užsiregistruoti į priėmimą.

58. Tarnautojų ir darbuotojų, registruojančių asmenų priėmimą pas Savivaldybės merą, mero pavaduotojus, Savivaldybės administracijos direktorių ir jo pavaduotojus, telefono numeriai ir elektroninio pašto adresai skelbiami Savivaldybės interneto tinklalapyje.

59. Dėl nenumatytų aplinkybių pasikeitus suderintam priėmimo laikui ar vietai, priėmimą registruojantis tarnautojas ar darbuotojas, telefonu, elektroniniu paštu ar laišku įspėja asmenį.

60. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, priėmimo pas Savivaldybės merą, mero pavaduotojus, Savivaldybės administracijos direktorių ir jo pavaduotojus metu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Bendrasis skyrius arba asmuo, atvykęs į priėmimą, savo iniciatyva.

61. Pakartotinai tuo pačiu klausimu asmuo gali būti užregistruotas į priėmimą pas Savivaldybės merą, mero pavaduotojus, Savivaldybės administracijos direktorių ir jo pavaduotojus, tik esant naujoms, anksčiau nepateiktoms aplinkybėms ar faktams.

62. Savivaldybės mero, mero pavaduotojų, Savivaldybės administracijos direktoriaus ir jo pavaduotojų atostogų, komandiruočių ar ligos atveju į priėmimą registruotus asmenis priima juos pavaduojantys vadovai, tarnautojai ar darbuotojai.

63. Per priėmimą asmenų palikti prašymai registruojami, nagrinėjami ir sprendimai dėl jų priimami vadovaujantis šiomis taisyklėmis nustatyta tvarka.

64. Asmenys turi galimybę pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus raštu ir įdėti juos į piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų, pastabų dėžutę, esančią I aukšte.
