



## KAUNO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

### ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KAUNO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2021 m. liepos 21 d. Nr. ĮS-2170  
Kaunas

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 18 straipsnio 1 dalimi, 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu:

1. Tvirtinu Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Kauno rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą (toliau – Aprašas) (pridedama).

2. Įpareigoju Kauno rajono savivaldybės administracijos:

2.1. Gyventojų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus vedėją kontroliuoti, kaip vykdomas šis įsakymas;

2.2. Personalo skyriaus vedėją su šiuo įsakymu supažindinti į darbą priimamus asmenis.

3. Rekomenduoju Savivaldybės tarybos ir mero sekretoriatui vadovautis šio Aprašo nuostatomis.

4. Pripažįstu netekusiu galios Administracijos direktoriaus 2009 m. balandžio 14 d. įsakymą Nr. ĮS-743 „Dėl asmenų aptarnavimo, jų prašymų nagrinėjimo Kauno rajono savivaldybės administracijoje ir jos padaliniuose taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

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

Administracijos direktorius

Šarūnas Šukevičius

Parengė

Raminta Grėbliauskienė  
2021-07-20

PATVIRTINTA  
Kauno rajono savivaldybės  
administracijos direktoriaus  
2021 m. liepos 21 d. įsakymu Nr. ĮS-2170  
(2021 m. gruodžio 20 d. įsakymo Nr. ĮS-3945 redakcija)

**ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KAUNO  
RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE  
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Kauno rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų aptarnavimo raštu, elektroninėmis priemonėmis, telefonu ir jiems apsilankius Kauno rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Savivaldybė) prašymų ir skundų nagrinėjimo reikalavimus ir tvarką bei informacijos teikimo reikalavimus. Aprašo nuostatomis siekiama, kad būtų:

1.1. pagrįstas Savivaldybės veiklos skaidrumas ir atskaitingumas;

1.2. sudaryta galimybė susipažinti su Savivaldybės institucijų ir Savivaldybės administracijos (toliau – Savivaldybės) veiklos dokumentais, įgyvendinta asmenų teisė gauti informaciją ir paslaugas, užtikrinant veiklos veiksmingumą ir teisėtumą bei stiprinant visuomenės pasitikėjimą Savivaldybe.

2. Apraše vartojamos sąvokos ir santrumpos:

2.1. **asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens statuso (komisija, visuotinis narių susirinkimas);

2.2. **asmens atstovas** – asmuo, turintis teisę teisės aktų nustatyta tvarka atstovauti kitą asmenį;

2.3. **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, supažindinimas su prašymo forma ir prašomų kartu pateikti dokumentų sąrašu, informavimas apie klausimo sprendimo eigą ir konsultavimas, prireikus prašymo ar skundo įforminimas raštu, jo įregistravimas, perdavimas atitinkamam Savivaldybės padaliniiui vadovaujantis dokumentų valdymo taisyklėmis, nagrinėjimo organizavimas, prireikus asmens informavimas apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą, atsakymo įteikimas asmeniui;

2.4. **atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu, raštu ar elektroninėmis priemonėmis asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteiktas dokumentas, prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta įstaigos nuomonė dėl asmens kritikos, pasiūlymų ar pageidavimų;

2.5. **administracinė paslauga** – viešojo administravimo subjekto veiksmai, apimantys leidimų, licencijų ar dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų deklaracijų priėmimą ir tvarkymą, asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą;

2.6. **administracinės procedūros sprendimas** – administracinis sprendimas, kurio priėmimu baigiama administracinė procedūra;

2.7. **administracinis aktas** – viešojo administravimo subjekto išleistas nustatytos formos teisės aktas;

2.8. **dokumentas** – asmens veiklos procese nustatyta tvarka užfiksuota parengta ir patvirtinta dokumento informacija, nepaisant jos pateikimo būdo, formos ir laikmenos;

2.9. **dokumento kopija** – techninėmis dauginimo, fotokopijavimo, faksimilinio perdavimo ir kitomis operatyviosios poligrafijos priemonėmis padarytas teksto atgaminys, reprodukcija. Dokumento kopijos tikrumo žymą sudaro žodžiai „Kopija tikra“, dokumento kopijos tikrumą tvirtinančio įstaigos ar Savivaldybės padalinio vadovo ar kito tokius įgaliojimus turinčio asmens pareigų pavadinimas, parašas, vardas (vardo raidė) ir pavardė, data. Jei teisės aktų nustatytais atvejais tikrumo žyme turi būti įstaigos antspaudas, jis dedamas taip, kad liestų dokumentą pasirašiusio asmens pareigų pavadinimą, teisės aktais tvirtinamuose dokumentuose – po baigiamuoju brūkšniu;

2.10. **elektroninė eilių valdymo sistema** – atvykusių į Savivaldybės Gyventojų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyrių (Savanorių pr. 371, Kaunas) asmenų srauto valdymo sistema;

2.11. **informacijos teikimas** – informacijos atskleidimas perduodant ar kitu būdu padarant ją prieinamą asmenims, užtikrinant jiems teisę laisvai susipažinti su dokumentais ir (ar) panaudoti komerciniams arba nekomerciniams tikslams;

2.12. **prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti pažyma** – Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus;

2.13. **pridedami dokumentai** – dokumente pateiktus faktus ar argumentus pagrindžiantys papildomi pridedami dokumentai ar dokumentų kopijos, išrašai, nuorašai ar kita;

2.14. **Savivaldybės darbuotojas** – valstybės tarnautojas arba darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį;

2.15. **Savivaldybės padalinys** – struktūriniai padaliniai, į struktūrinius padalinius neįeinantys valstybės tarnautojai ir savivaldybės administracijos filialai – seniūnijos;

2.16. **Skundas** – asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame tas asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti;

2.17. **vieno langelio principas** – prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atitinkamos paslaugos suteikimas vienoje darbo vietoje, kai prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų institucijų ar organizacijų gauna pati prašymą ar skundą nagrinėjanti ir administracinį sprendimą priimanti institucija, neįpareigodama to atlikti prašymą ar skundą pateikusį asmenį.

3. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

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

5. Asmenims informaciją telefonu teikia visi Savivaldybės darbuotojai pagal funkcijas, nustatytas pareigybės aprašymuose. Savivaldybės darbuotojų pareigos, vardai ir pavardės, elektroninio pašto adresai, tarnybinių telefonų numeriai, šis Aprašas ir kita reikalinga informacija skelbiama Savivaldybės interneto svetainėje [www.krs.lt](http://www.krs.lt).

6. Asmenys aptarnaujami užsiregistravus iš anksto telefonu ar elektroniniu paštu Savivaldybės interneto svetainėje paskelbtais kontaktais arba eilės tvarka.

7. Kauno rajono savivaldybės oficialūs elektroninio pašto adresai yra šie:

7.1. [administratorius@krs.lt](mailto:administratorius@krs.lt) – administruoja direktoriaus padėjėjas;

7.2. [info@krs.lt](mailto:info@krs.lt) – administruoja Gyventojų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyrius;

7.3. [meras@krs.lt](mailto:meras@krs.lt) – administruoja mero ir Tarybos sekretoriatas;

7.4. [direktorius@krs.lt](mailto:direktorius@krs.lt) – administruoja direktoriaus padėjėjas.

8. Pirmumo teise aptarnaujami į priėmimą registruotu laiku atvykę asmenys. Asmeniui neatvykus registruotu laiku ar pavėlavus, jis toliau aptarnaujamas pagal Elektroninę eilių valdymo sistemą. Žemės ūkio technikos techninės apžiūros klausimais asmenys aptarnaujami specialistui atvykus į technikos buvimo vietą išankstinės registracijos tvarka.

9. Asmenys Savivaldybėje aptarnaujami vieno langelio principu. Savivaldybės interneto svetainėje [www.krs.lt](http://www.krs.lt) skelbiama informacija pagal atskiras veiklos sritis, nurodoma asmenų aptarnavimo padalinių buvimo vieta, darbo laikas, darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, kontaktai.

## **II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

10. Prašymus ir skundus asmenys gali pateikti žodžiu, raštu (atvykus, paštu, faksu, per Savivaldybės elektroninę paslaugų valdymo sistemą, oficialiais Savivaldybės elektroniniais pašto adresais arba per nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą (toliau – E. pristatymo sistema), kitomis elektroninėmis priemonėmis.

11. Negalią turintys asmenys, negalintys atvykti į Savivaldybę, prašymus ir skundus, gali įteikti per seniūnijas.

12. Prašymai žodžiu neregistruojami ir priimami tik tais atvejais, kai juos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Savivaldybės interesų. Jei prašymo žodžiu negalima išspręsti tuoj pat, asmuo turi jį pateikti raštu.

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

14. Asmenų prašymai ir skundai turi būti:

14.1. parašyti valstybine kalba, išskyrus prašymus ir skundus, siunčiamus paštu;

14.2. parašyti įskaitomai;

14.3. asmens pasirašyti, nurodytas fizinio asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta arba juridinio asmens pavadinimas, kodas, adresas ir kontaktiniai duomenys (ryšiui palaikyti);

14.4. aiškaus ir konkretaus turinio, iš kurio būtų galima suprasti prašymo esmę.

15. Kai prašymą ar skundą pateikia asmens atstovas, turi būti nurodyta: jo vardas, pavardė, adresas, kiti duomenys ryšiui palaikyti; atitinkamai – atstovaujamo asmens duomenys ir kontaktai; atstovavimą patvirtinantis dokumentas, įformintas teisės aktų nustatyta tvarka ir tapatybės dokumentas (jų kopijos, jeigu kreipiamasi raštu).

16. Kai prašymą ar skundą, pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažymos (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“.

17. Paštu gauto, nevalstybine kalba parašyto prašymo ar skundo visą tekstą į lietuvių kalbą išverčia Savivaldybė.

18. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas asmens prašymas ar skundas:

18.1. turi atitikti Aprašo 14 punkte nustatytus reikalavimus;

18.2. pasirašytas elektroniniu parašu, kuris leistų identifikuoti pasirašiusį asmenį;

- 18.3. suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą;
- 18.4. suformuotas atpažįstamu elektroninio dokumento formatu.
19. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Savivaldybei elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu adresu, nurodytu Savivaldybės interneto svetainės pradžios tinklalapyje.
20. Savivaldybės darbuotojas, savo tarnybiniu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą ar skundą turi nedelsdami jį persiųsti Gyventojų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus darbuotojui registruoti, išskyrus atvejus, kai pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną.
21. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroninėmis priemonėmis ir atitinkantys Aprašo 14 punkte nurodytus reikalavimus, nagrinėjami taip pat, kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į juos pateikiami elektroninėmis priemonėmis, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu nurodytu adresu arba įteikiami.
22. Neperskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant Aprašo 14 punkte nustatytų reikalavimų nepriklausomai nuo jų gavimo būdo, gražinami asmeniui, nurodant gražinimo priežastį.
23. Elektroninėmis priemonėmis gauti prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant Aprašo 14 punkte nustatytų reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens ar Savivaldybės interesų galima atsakyti tą pačią darbo dieną, neregistruojami, o iš karto persiunčiami Savivaldybės padalinių vadovams pagal vykdomas funkcijas arba aptarnaujamą teritoriją.
24. Gavus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti pažyma. Asmeniui pageidaujant, jam gali būti įteikiama jo prašymo ar skundo, kopija su gavimo žyma.
25. Skundo priėmimo faktas patvirtinamas asmens pageidavimu pateikiant jam gavimo faktą patvirtinančią pažymą arba skundo kopiją su gavimo Savivaldybėje žyma.
26. Jeigu Savivaldybei pagal kompetenciją nepriklauso spręsti asmeniui rūpimo klausimo, Savivaldybės darbuotojas paaiškina, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą, telefoną, asmens pageidavimu persiunčia prašymą, skundą, pasiūlymą ar kt. nagrinėti kompetentingai institucijai.
27. Jeigu asmens prašymas ar skundas gautas raštu, tačiau Savivaldybei pagal kompetenciją nepriklauso spręsti asmeniui rūpimo klausimo, jis persiunčiamas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo datos, apie tai informuojant asmenį. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, šis dokumentas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos gražinamas asmeniui, nurodant gražinimo priežastį.

### III SKYRIUS

## ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ARBA ELEKTRONINĖMIS RYŠIO PRIEMONĖMIS

28. Atvykę į Savivaldybę asmenys aptarnaujami vieno langelio principu.

29. Asmens pageidavimu jo priėmimas Savivaldybėje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas žodžiu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Nurodomas asmens priėmimo laikas ir vieta, Savivaldybės darbuotojo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas to padalinio, su kurio atstovu buvo derinta susitikti.

30. Savivaldybės darbuotojas, teikdamas informaciją telefonu, privalo pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina), prisistatyti skambinančiajam (pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę), atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę, kalbėti mandagiai ir gebėti trumpai bei suprantamai paaiškinti (aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus):

30.1. ar Savivaldybė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

30.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu, elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų pradėtas nagrinėti;

30.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Savivaldybė nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

31. Apie galimas korupcijos apraiškas Savivaldybėje asmenys gali anonimiškai informuoti įmesdami pranešimą į Antikorupcijos komisijos korespondencijos dėžutę, įrengtą Savivaldybės priegose, ar oficialiu pranešimu Antikorupcijos komisijai paštu: Savanorių pr. 371, 49500 Kaunas ar el. p. [antikorupcija@krs.lt](mailto:antikorupcija@krs.lt).

32. Informaciją apie pažeidimus pagal Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymą asmenys gali:

32.1. atsiųsdamas pranešimą Savivaldybei paštu, adresu Savanorių pr. 371, Kaunas. Siunčiant pranešimą paštu po Savivaldybės pavadinimu turi būti nurodoma žyma „KOMPETENTINGAM SUBJEKTUI ASMENIŠKAI“;

32.2. atsiųsdamas pranešimą elektroninio pašto adresu [pranesk@krs.lt](mailto:pranesk@krs.lt).

33. Savivaldybės darbuotojai telefonu gali teikti ir kitą pageidaujama viešąją informaciją, kuria disponuoja Savivaldybė ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą:

33.1. negalėdami pateikti išsamios informacijos asmeniui telefonu, telefono skambutį gali peradresuoti kompetentingam Savivaldybės darbuotojui, o jo nesant – už informaciją kompetentingo Savivaldybės padalinio paskirtam darbuotojui;

33.2. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kitą kontaktą telefonu ar kitą ryšių priemonę ir laiką;

33.3. baigę pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

34. Asmenys gali raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir siūlymus bei juos palikti Savivaldybės priegose esančioje siūlymų dėžutėje. Apklausos duomenys ir kita informacija panaudojami asmenų aptarnavimo ir paslaugų teikimo kokybei gerinti.

35. Kartą per savaitę Gyventojų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus vedėjas ar jo paskirtas darbuotojas peržiūri laiškus pageidavimų ir siūlymų dėžutėje ir apibendrinęs informaciją teikia ją Savivaldybės administracijos direktoriui.

36. Savivaldybės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami jų prašymus ar skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmeniui informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos dokumentų išsamumo ir tikslumo, teisėtumo, objektyvumo, pagalbos, dokumentų prieinamumo ir abipusio naudojimo principais.

37. Asmenis aptarnaujantys darbuotojai atlieka šias funkcijas:

37.1. priėmę prašymą ar skundą raštu, patikslina pateikto prašymo ar skundo esmę, prireikus pagrįstai ir motyvuotai paprašo pateikti papildomus dokumentus ir paaiškinimus, kurių Savivaldybė 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;

37.2. užregistruoja gautą prašymą ar skundą sistemoje nustatyta tvarka, kai pateikiamas prašymas ir privalomi jo priedai ir, vadovaujantis Administracinių paslaugų aprašais, perduoda vykdytojui;

37.3. prašymus ar skundus, nepriskirtus administracinėms paslaugoms, perduoda Savivaldybės administracijos direktoriui įrašyti rezoliuciją;

37.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

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

37.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Savivaldybės padalinio vykdomas funkcijas;

38. Asmenims, atvykusiems į Savivaldybę, darbuotojai turi suprantamai paaiškinti:

38.1. ar Savivaldybė kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

38.3. į kokią instituciją asmuo turi kreiptis, norėdamas gauti reikiamus prie prašymo pateikti papildomus dokumentus;



38.4. kokią informaciją Savivaldybė gali gauti pati iš savo padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų;

38.5. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Savivaldybė nekompetentinga spręsti jam rūpimo klausimo, nurodant tos institucijos kontaktinius duomenis.

39. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis (nagrinėti asmenų prašymus ir skundus) motyvuojant tuo, kad nėra šią funkciją vykdančio darbuotojo. Savivaldybės darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymų nagrinėjimas turi būti pavedamas kitiems darbuotojams.

40. Jeigu Savivaldybės darbuotojo nėra darbe (atostogos, komandiruotė, nedarbingumas), Savivaldybės padalinio vadovas el. p. [it@krs.lt](mailto:it@krs.lt) informuoja Bendrojo skyriaus darbuotojus nuroydamas Savivaldybės darbuotoją, atsakingą už nesančio darbuotojo funkcijų vykdymą. Atsakingi už informacines technologijas Bendrojo skyriaus darbuotojai, gavę pranešimą, nurodytam Savivaldybės darbuotojui suteikia pavadavimo teises Savivaldybės dokumentų valdymo sistemoje.

#### **IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

41. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar pateikti elektroninėmis priemonėmis turi būti užregistruoti atitinkamame Savivaldybės dokumentų valdymo sistemos registre jų gavimo dieną.

42. Prašymai pateikti raštu ar elektroniniu būdu registruojami tik tais atvejais, kai jie atitinka Aprašo 14 punkto nuostatas.

43. **Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroninėmis priemonėmis ir pasirašyti elektroniniu parašu (arba per Savivaldybėje naudojamą pareiškėjo identifikavimo sistemą), nagrinėjami taip pat, kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui tik elektroninėmis priemonėmis, jeigu asmuo neprašo jų pateikti kita tvarka arba Lietuvos Respublikos teisės aktai nenustato kitaip.** Prašymai ir skundai, pateikti Savivaldybės oficialiais elektroniniais pašto adresais, turi atitikti Aprašo 14 punkte nustatytus reikalavimus. Prašymai, parašyti nesilaikant šių reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu paštu, nurodant grąžinimo priežastį.

44. Kai asmuo nekalba ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant turi dalyvauti pakviestas vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

45. Asmens nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami. Jei anoniminiame skunde keliama problema reikalauja faktų patikrinimo, sprendimą dėl anoniminio skundo registravimo priima Administracijos direktorius.

46. Užregistruoti prašymai ir skundai, persiūsti Lietuvos Respublikos Prezidento, Lietuvos Respublikos Seimo, valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos tą pačią dieną Savivaldybės administracijos dokumentų valdymo tvarkos aprašo nustatyta tvarka pateikiami Savivaldybės administracijos direktoriui, o vėliau vykdytojams, nurodytiems rezoliucijose.

## V SKYRIUS

### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

47. Asmenų prašymai ir skundai, išskyrus tuos, į kuriuos nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų terminų.

48. Jeigu prašymo nagrinėjimas dėl objektyvių priežasčių (komisijos sudarymo, posėdžio sušaukimo ir kt.) gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų, Savivaldybės administracijos direktorius, vykdytojui paprašius, gali pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus terminą, asmeniui per 2 darbo dienas išsiunčiamas pranešimas raštu (arba elektroninėmis priemonėmis, jeigu asmuo kreipėsi elektroninėmis priemonėmis), nurodant nagrinėjimo termino pratęsimo priežastis.

49. Jeigu prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos turi tik asmuo, kuris kreipėsi, per 5 darbo dienas vykdytojas kreipiasi į asmenį raštu prašydamas pateikti trūkstamą informaciją ir (ar) dokumentus ir praneša, kad nagrinėjimas stabdomas, iki kol jie bus pateikti. Kai per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis negu 5 darbo dienos, asmuo informacijos ar dokumentų nepateikia, prašymas ar skundas nebenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos asmeniui gražinamas jo pateiktas prašymas ar skundas kartu su pridėtais dokumentais, jeigu tokie buvo ir asmuo raštu informuojamas apie nenagrinėjimo priežastį. Savivaldybėje saugomos prašymo ar skundo.

50. Asmuo neprivalo pateikti informacijos ir (ar) dokumentų, kuriuos nagrinėjantis prašymą ar skundą vykdytojas gali gauti iš kitų institucijų ar Savivaldybės padalinių.

51. Jeigu prašymo (ar prie jų pridėdamų dokumentų) turinyje yra teisės pažeidimų požymių, prašymo ar skundo kopijos su pridėtų dokumentų kopijomis per 5 darbo dienas nuo gavimo dienos persiunčiamos institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas Savivaldybės administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu (rezoliucija) gali būti sustabdytas, iki kol bus gautas atsakymas, o asmeniui arba jo atstovui apie sustabdymą ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos pranešama raštu.

52. Prašymai ar skundai, su kuriais tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi į Savivaldybę tuo pačiu klausimu, gali būti nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikiami nauji duomenys, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Skundai gali būti nenagrinėjami, jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaikškinimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai. Per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo asmeniui pranešama apie atsisakymą nagrinėti jo prašymą ar skundą, paaikškinamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodoma šio sprendimo apskundimo tvarka.

53. Nagrinėjantis asmens prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Savivaldybės administracijos direktoriaus sprendimu, jeigu atsiranda [Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo](#) 24 straipsnyje ir [Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo 11 straipsnyje](#) nurodytos aplinkybės. Darbuotojas, gavęs pavedimą (užduotį) nagrinėti prašymą ar skundą, pats turi pranešti Savivaldybės administracijos direktoriui raštu apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

54. Asmenų prašymai ir skundai gali būti parašyti ir nevalstybine kalba, jeigu turi įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą arba jeigu vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais tokius prašymus arba skundus pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

55. Pareiškėjams neteikiama asmeninio pobūdžio informacija apie trečiuosius asmenis, nesant jų sutikimo ar teisės aktais nustatytos pareigos teikti informaciją.

56. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo terminai ir tvarka:

56.1. prašymai nagrinėjami vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, [patvirtintomis](#) Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo”;

56.2. skundai nagrinėjami vadovaujantis [Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu](#);

56.3. prašymai pateikti informaciją nagrinėjami [Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų](#) įstatymo nustatyta tvarka;

56.4. jeigu prašymo, skundo, pasiūlymo ar kt. nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau nei nustatyta įstatymuose, Savivaldybės padalinio specialistas, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, apie tai informuoja pareiškėją raštu arba elektroniniu būdu (išsiunčiamas tarpinis atsakymas);

56.5. jei gautą prašymą ar skundą pavesta nagrinėti Savivaldybės įmonei, įstaigai ar organizacijai, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo dokumentų gavimo Savivaldybėje datos jie persiunčiami nagrinėti vykdytojams. Apie tai pranešama pareiškėjui raštu (paštu arba el. paštu);

56.6. jeigu gautas dokumentas nėra priskirtas dokumentą gavusiam Savivaldybės padalinii nagrinėti pagal kompetenciją, dokumentą gavęs vykdytojas privalo per 1 darbo dieną grąžinti dokumentą rezoliuciją rašiusiam asmeniui, kad būtų nurodytas kitas vykdytojas. Jei vykdytojas atmeta ne jo kompetencijai priskirtą užduotį, komentare privalo įrašyti atmetimo priežastį. Apie šiuos veiksmus vykdytojas privalo pranešti Gyventojų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriui.

56.7. jeigu Savivaldybei yra adresuota gauto dokumento kopija ir tai gautame dokumente yra aiškiai nurodyta – dokumentas užregistruojamas, įvertinamas gauto dokumento turinys, su juo supažindinamas Savivaldybės administracijos direktorius, tačiau gautas dokumentas nenagrinėjamas ir į jį neatsakoma, jei Savivaldybės administracijos direktorius nenusprendžia kitaip.

57. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti Savivaldybės institucijoms, įmonėms, įstaigoms, organizacijoms ar valstybės tarnautojams (darbuotojams), kurių veiksmams skundžiami.

58. Kai kartotinis prašymas nenagrinėjamas, Savivaldybės padalinys, kuriam pavesta prašymą nagrinėti, per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Savivaldybėje dienos praneša pareiškėjui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo tokio sprendimo apskundimo tvarką. Pranešimą apie atsisakymą nagrinėti kartotinį asmens prašymą arba skundą pasirašo Savivaldybės administracijos direktorius.

59. Asmenims atsakoma valstybine kalba.

60. Ne valstybine kalba atsakoma užsienio valstybės institucijoms ar tarptautinėms organizacijoms. Asmenims ne valstybine kalba tam tikrais atvejais (asmuo gyvena kitoje valstybėje ir nemoka lietuvių kalbos) gali būti atsakoma Savivaldybės administracijos direktoriaus sprendimu, jeigu atsakymų rengėjai moka pareiškėjo kalbą, arba kita užsienio kalba.

61. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu, neregistruotu, **elektroniniu paštu**, elektroninėmis priemonėmis arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai (atsakymas pateikiamas tokiu pat būdu, koku buvo pateiktas prašymas, paklausimas ar skundas, jeigu pareiškėjas neprašo kitaip). Atsakyme turi būti nurodyti atsakymo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat nurodoma atsakymo apskundimo tvarka.

62. **Atsakymas elektroniniu būdu turi būti parengtas ir pasirašytas Savivaldybės administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu** Elektroninių dokumentų specifikacijų reikalavimų aprašo, patvirtinto Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2014 m.

rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. VE(1.3 E)-41 „Dėl Elektroninių dokumentų specifikacijų reikalavimų aprašo patvirtinimo”, nustatyta tvarka.

63. Atsakymai rengiami vadovaujantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintomis Dokumentų rengimo taisyklėmis, atsižvelgiant į prašymų turinį:

63.1. 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;

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

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

64. Asmens prašymą ar skundą nagrinėjusiam darbuotojui pastebėjus ar gavus pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, jos ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaikšėjimo ištaisomos ir asmeniui pateikiamas patikslintas atsakymas arba pranešama, kodėl jo nurodytos klaidos nebuvo taisomos.

65. Atsakymų į asmenų prašymus ir skundus, Savivaldybės tarybos sprendimų, Savivaldybės mero potvarkių, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymų, laikytinų individualiais administraciniais aktais, projektuose turi būti nurodyta apskundimo tvarka, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

66. Išnagrinėjus kolektyvinį prašymą ar skundą, atsakymas adresuojamas tam asmeniui, kuris pirmas nurodytas pateiktame dokumente arba kuris nurodytas kaip siuntėjas ar kontaktinis asmuo. Atsakymo pabaigoje, prieš nurodant apskundimo tvarką, pageidautina pažymėti, kad skundo atsakymas skirtas ne tik pirmam adresatui, bet visiems šį skundą pasirašiusiems asmenims.

*Pavyzdys. Būtume dėkingi, jei Jūs su šiuo atsakymu supažindintumėte ir kitus skundą pasirašiusius asmenis.*

67. Savivaldybės sprendimas, administracinis aktas arba atsakymas savo pasirinkimu gali būti skundžiamas teisės aktų nustatyta tvarka.

## VI SKYRIUS ASMENŲ PRIĖMIMAS PAS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIŲ

68. Asmenų prašymus registruoti priėmimui pas Savivaldybės administracijos direktorių, registruoja Savivaldybės administracijos direktoriaus padėjėja.

69. Asmenys prašymus registruotis priėmimui pas Savivaldybės administracijos direktorių pateikia raštu arba žodžiu laikydamiesi šių reikalavimų:

69.1. prašymas registruojamas, jei įskaitomai parašytas valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė ir gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas ir buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ar kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti. Jei prašymas teikiamas žodžiu, pareiškėjas taip pat turi pateikti nurodytą informaciją;

69.2. prašymas parašytas nevalstybine kalba registruojamas, jeigu turi įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą arba jeigu vadovaujantis tarptautinės teisės aktais tokius prašymus arba pareiškimus pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

69.3. prašyme turi būti nurodoma, dėl kokių aplinkybių, su Savivaldybės administracijos direktoriumi asmuo pageidauja susitikti, koks Savivaldybės padalinys arba darbuotojas dalyvavo jo klausimo nagrinėjime, ar asmuo turi nusiskundimų, kokio rezultato tikisi;

69.4. prie prašymo pridedamos asmens turimos klausimo nagrinėjimui reikšmingos dokumentų kopijos. Savivaldybėje turimų dokumentų kopijos nepridedamos.

70. Asmuo apie priėmimo pas Savivaldybės administracijos direktorių galimybę ir priėmimo laiką gali pasiteirauti ir telefonu.

71. Savivaldybės administracijos direktorius, siekdamas išsamiai susipažinti su pareiškėjo keliamu klausimu, turi teisę pareiškėjui nustatyti 20 dienų terminą pateikti papildomus dokumentus ir įrodymus, pagrindžiančius prašymo turinį.

72. Jei prašymas pateiktas nesilaikant Aprašo reikalavimų, sprendimą registruoti asmenį susitikimui su Savivaldybės administracijos direktoriumi priima pats Savivaldybės administracijos direktorius.

73. Pasikeitus asmenų priėmimo laikui arba atidėjus asmenų priėmimą, Savivaldybės administracijos direktoriaus padėjėja informuoja apie tai pareiškėją paštu, telefonu arba elektroniniu paštu.

74. Asmenys pas Savivaldybės administracijos direktorių į priėmimą registruojami:

74.1. kai yra akivaizdūs klausimo sprendimo vilkinimo ir biurokratizmo atvejai;

74.2. kai Savivaldybės padaliniuose išnagrinėjus klausimą asmens netenkina gautas atsakymas ir reikalinga papildomai nagrinėti klausimą.

75. Asmenys susitikimui su Savivaldybės administracijos direktoriumi neregistruojami, jeigu:

75.1. klausimo sprendimas nepriklauso Savivaldybės kompetencijai;

75.2. asmens klausimo nenagrinėjo Savivaldybės padalinių specialistai;

75.3. tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu ir prašyme nėra nurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą.

76. Kai asmuo nemoka ar nesupranta valstybinės kalbos, dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, asmenį į priėmimą pas Savivaldybės administracijos direktorių registruojantis darbuotojas apie tai privalo informuoti registruodamasis.

77. Bendrasis skyrius turi pasirūpinti, kad asmens, nemokančio ar nesuprantančio valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negalinčio suprantamai išreikšti savo minčių, susitikimo su Savivaldybės administracijos direktoriumi metu dalyvautų pakviestas vertėjas (arba asmens sutikimu – jo giminaitis ar kitas artimas asmuo), sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

78. Vieno asmens priėmimui skiriama ne daugiau kaip 15 minučių. Asmenys registruojami taip, kad asmenų priėmimas būtų baigtas iki nustatyto priėmimo laiko pabaigos.

79. Kartotinai tuo pačiu klausimu į priėmimą asmuo registruojamas tik tuo atveju, kai nurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar pateikiami papildomi teisiškai pagrįsti argumentai, leidžiantys ginčyti ankstesnį atsakymą.

80. Asmenys jiems rūpimais klausimais kreipiasi į Savivaldybės darbuotojus, kurių pareigos ir kompetencija apima tokias funkcijas kaip asmenų prašymų, skundų ir paklausimų priėmimas, tikslios ir išsamios informacijos teikimas ir konsultavimas atvykus į Savivaldybę, telefonu, faksu ar el. paštu.

81. Viešosios informacijos rengėjai ir (ar) skleidėjai, žurnalistai priimami pas Savivaldybės administracijos direktorių nustatytu asmenų priėmimo laiku, susitikimo laiką iš anksto suderinus su Savivaldybės administracijos direktoriaus padėjėja, prieš tai rūpimus klausimus pateikiant oficialiu Savivaldybės elektroniniu paštu.

82. Viešosios informacijos rengėjams ir (ar) skleidėjams, žurnalistams, informacija, kurią rengiant nereikia kaupti papildomų duomenų, turi būti pateikiama ne vėliau kaip kitą darbo dieną. Informacija, kurią rengiant reikia kaupti papildomus duomenis, pateikiama ne vėliau kaip per savaitę.

## **VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

83. Šis Aprašas gali būti keičiamas ar pripažįstamas netekusiu galios savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu.

---