



**IGNALINOS RAJONO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IGNALINOS RAJONO
SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2023 m.

d. Nr.

Ignalina

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 34 straipsnio 6 dalies 2 punktu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (2021 m. gruodžio 7 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija), siekdamas užtikrinti tinkamą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo taikymą:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Ignalinos rajono savivaldybės administracijoje taisykles (pridedama).

2. P a v e d u Informatikos ir bendrųjų reikalų skyriui DVS „Kontora“ priemonėmis supažindinti su Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Ignalinos rajono savivaldybės administracijoje taisyklėmis Ignalinos rajono savivaldybės administracijos ir savivaldybės administracijos struktūrinių teritorinių padalinių – seniūnijų valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis.

3. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Ignalinos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. vasario 13 d. įsakymą Nr. VT-91 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ignalinos rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais.

4. N u r o d a u paskelbti šį įsakymą Tesės aktų registre ir Ignalinos rajono savivaldybės interneto svetainėje www.ignalina.lt.

Informatikos ir bendrųjų reikalų skyriaus vedėjas,
laikiniai atliekantis administracijos direktoriaus funkcijas

Vilius Gasiukevičius

PATVIRTINTA

Ignalinos rajono savivaldybės administracijos
direktoriatas 2023 m. d. įsakymu Nr.

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IGNALINOS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo Ignalinos rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą Ignalinos rajono savivaldybės administracijoje (toliau – savivaldybės administracija).

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis savivaldybės administracijoje, taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindų priimti teisės aktai.

3. Savivaldybės administracija, siekdama pagerinti asmenų aptarnavimą, gali naudoti tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į savivaldybės administraciją besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už savivaldybės administracijos teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas.

4. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir savivaldybės administracijos pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

5. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

6. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

7. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

8. Asmenis savivaldybės administracijoje aptarnauja Ignalinos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus (toliau – administracijos direktorius) paskirtas valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojas).

9. Darbuotojas atlieka šias funkcijas:

9.1. Priima prašymus ir skundus.

9.2. Jei savivaldybės administracija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – atlieka Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus.

9.3. Pagal savivaldybės administracijos kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti prašymą ar skundą (Taisyklių 1 priedas).

9.4. Gražina asmeniui prašymus ar skundus, jeigu:

9.4.1. nėra nurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė, telefono numeris, adresas ar elektroninio pašto adresas, ar prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai;

9.4.2. prašymas ar skundas nėra parašytas valstybine kalba ar neturi vertimo į valstybinę kalbą, išskyrus prašymus, parašytus anglų ir rusų kalbomis, kai asmenys dėl susiklosčiusių aplinkybių (karo pabėgėliai, valstybine kalba nekalbantys emigrantai ir kt.) neturi galimybės pateikti prašymų ar skundų valstybine kalba.

9.5. Informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą.

9.6. Teikia informaciją apie savivaldybės administracijos veiklą ir konsultuoja savivaldybės administracijos kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiško asmenį turi konsultuoti kiti darbuotojai, turintys reikalingą kompetenciją.

9.7. Mažiausiai kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo institucijoje kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia administracijos direktoriui.

9.8. Atlieka kitas administracijos direktoriaus pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

10. Savivaldybės administracija užtikrina, kad interneto svetainėje www.ignalina.lt valstybine, anglų ir rusų kalbomis būtų skelbiama:

10.1. darbuotojo, kuriam pavesta atlikti Taisyklių 9 punkte nustatytas funkcijas, darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo (darbo) vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas);

10.2. elektroninių ryšių priemonės, kurias naudodami asmenys savivaldybės administracijai gali teikti savo prašymus ar skundus;

10.3. papildomas laikas per savaitę prieš arba po savivaldybės administracijos darbo dienos laiko, kada darbuotojas turi priimti iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymus ar skundus;

10.4. informacija, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą pas administracijos direktoriaus sprendimu paskirtą darbuotoją, atsakingą už asmenų aptarnavimą savivaldybės administracijoje.

11. Savivaldybės administracija organizuoja savo darbą taip, kad:

11.1. asmenys galėtų pateikti (žodžiu ir raštu) prašymus ar skundus visą savivaldybės administracijos darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu;

11.2. būtų nustatyta ne mažiau kaip viena papildoma valanda per savaitę prieš arba po institucijos darbo dienos laiko, kada administracijos direktoriaus paskirtas darbuotojas galėtų priimti iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymus ar skundus;

11.3. asmens pageidavimu jo aptarnavimą savivaldybės administracijoje ir prašymo ar skundo pateikimą būtų galima derinti (užregistruoti asmenį) iš anksto žodžiu ar raštu elektroninio ryšio priemonėmis, paštu ar asmeniui kreipiantis asmeniškai;

11.4. būtų sudaryta galimybė prašymą ar skundą norinčiam pateikti asmeniui šį prašymą ar skundą išdėstyti raštu savivaldybės administracijoje.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

12. Prašymus ir skundas galima pateikti per e. pristatymo sistemą, elektroniniu būdu per www.epaslaugos.lt portalą arba elektroniniu paštu info@ignalina.lt, taip pat atsiuntus paštu ar kreipiantis asmeniškai arba per atstovą. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

13. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas savivaldybės administracijos darbuotojui, kuriam pavesta atlikti asmenų aptarnavimo ir informavimo savivaldybės administracijoje funkcijas, arba kitam savivaldybės administracijos darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus konkrečios srities klausimus.

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

15. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, savivaldybės administracijos darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo teikimu administracijos direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

16. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba, taip pat gali būti pateikiamas anglų ir rusų kalba, kai asmenys dėl susiklosčiusių aplinkybių (karo pabėgėliai, valstybine kalba nekalbantys emigrantai ir kt.) neturi galimybės pateikti prašymų ar skundų valstybine kalba.

Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o savivaldybės administracijoje nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į savivaldybės administraciją žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

17. Prašyme ar skunde turi būti:

17.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 14 punkte nurodytą atvejį;

17.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

17.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai;

17.4. fizinis asmuo atsako už pateiktos kontaktinės informacijos teisingumą.

18. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

18.1. parašytas valstybine kalba, taip pat gali būti anglų ir rusų kalba, kai asmenys dėl susiklosčiusių aplinkybių (karo pabėgėliai, valstybine kalba nekalbantys emigrantai ir kt.) neturi galimybės pateikti prašymo ar skundo valstybine kalba, arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio

turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Taisyklių 17.1, 17.3, 18.2, 18.3 ir 18.5 papunkčių nuostatos (išskyrus Taisyklių 21 ir 22 punktuose nurodytus atvejus);

18.2. parašytas įskaitomai;

18.3. konkretus ir suprantamas;

18.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

18.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

19. Kai į savivaldybės administraciją su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis, nei Taisyklių 9.4.2 papunktyje nustatytomis kalbomis.

20. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja savivaldybės administracija. Informacija apie savivaldybės administracijos naudojamas elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys gali kreiptis į savivaldybės administraciją, turi būti pateikiama Taisyklių 12 punkte nurodytais būdais.

21. Savivaldybės administracijos darbuotojas, jam savivaldybės administracijos suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis savivaldybės administracijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiunčia jį savivaldybės administracijos padaliniui, vykdančiam dokumentų registravimo funkcijas, išskyrus atvejus, kai į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 18 punkte nustatytais terminais.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

22. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

23. Prašymai ir skundai, išskyrus pateiktus žodžiu prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi savivaldybės administracijos dokumentų valdymo sistemoje DVS, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

24. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą ar kitomis savivaldybės administracijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo savivaldybės administracijoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (Taisyklių 2 priedas) apie priimtus dokumentus.

25. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 18 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, išnagrinėjami per 20 darbo dienų. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po poilsio ar šventės dienų einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per 20 darbo dienų prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas, savivaldybės administracija šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir savivaldybės administracijos rašte nurodomos termino pratęsimo priežastys.

26. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas per e. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai ar per atstovą ir kuris neturi prašymo ar skundo požymių, ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie savivaldybės administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti savivaldybės administracijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, priimamas, užregistruojamas ir įvertinamas jo turinys, su juo supažindinamas administracijos direktorius ar jo

įgaliotas asmuo, tačiau į kreipimąsi nėra atsakoma, jei administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

27. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o savivaldybės administracija tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo savivaldybės administracijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstantį dokumentų nepateiks. Jeigu per savivaldybės administracijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo savivaldybės administracijos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens savivaldybės administracijai pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Savivaldybės administracija pasilieka šių dokumentų kopijas.

28. Prašymus ar skundus savivaldybės administracija nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jai nustatytą kompetenciją.

29. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą savivaldybės administracijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavusi savivaldybės administracija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo savivaldybės administracijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją (jei prašymas ar skundas pateikiamas anglų arba rusų kalba, kai asmenys dėl susiklosčiusių aplinkybių (karo pabėgėliai, valstybine kalba nekalbantys emigrantai ir kt.) neturi galimybės pateikti prašymų ar skundų valstybine kalba, prie persiunčiamos jo kopijos pridėdamas savivaldybės administracijos parengtas neoficialus šio prašymo ar skundo vertimas į valstybinę kalbą). Kitos institucijos, gavusios persiustą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą savivaldybės administracijai.

30. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

31. Jei savivaldybės administracijai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, savivaldybės administracija ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo administracijos direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

32. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, savivaldybės administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo savivaldybės administracijoje dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio savivaldybės administracijos darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridėdamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki teisėsaugos institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą savivaldybės administracija ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

33. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 23 ir (ar) 24 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo savivaldybės administracijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją

grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per savivaldybės administracijos nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Taisyklių 23 ir 24 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepateiktu.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

34. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba. Taisyklių 26 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba. Taisyklių 36 punkte nurodytu atveju į persiųstą prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.

35. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (savivaldybės administracijoje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis savivaldybės administracijos darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

36. Savivaldybės administracija, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu arba, jeigu tai nereikalauja neproporcingai didelių administracijos sąnaudų, – prašymą ar skundą pateikusios grupės asmenų nurodytu būdu. Tokiu atveju apie priimtą administracinį sprendimą raštu pranešama prašymą ar skundą pateikusios grupės asmenų nurodytu būdu, o administracinis sprendimas yra skelbiamas savivaldybės administracijos interneto tinklapyje www.ignalina.lt. Jeigu savivaldybės administracija į prašymą ar skundą atsako raštu, jis adresuojamas pirmajam iš pasirašiusių grupės asmeniui.

37. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 18 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią savivaldybės administracijos darbo dieną – šiais atvejais administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš savivaldybės administracijos darbuotojo jam savivaldybės administracijos suteikto elektroninio pašto.

38. Į prašymą savivaldybės administracija atsako atsižvelgdama į jo turinį:

38.1. Į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti.

38.2. Į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktuali klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal savivaldybės administracijai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti.

38.3. Į prašymą priimti sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

38.4. Į prašymą, nenurodytą Taisyklių 41.1–41.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

39. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas savivaldybės administracijai priėmus sprendimą, savivaldybės administracija, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, imasi priemonių joms ištaisyti:

39.1. Jeigu klaida gali turėti esminės įtakos vykdyti sprendimą, savivaldybės administracija, priėmusi sprendimą, sustabdo jo vykdymą, iki klaidos bus ištaisytos.

39.2. Per 3 darbo dienas nuo klaidų ištaisymo dienos asmeniui ar asmenų grupei, kuriems buvo skirtas sprendimas, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo įteiktas su klaidomis buvęs sprendimas, įteikiamas pataisytas sprendimas.

39.3. Jeigu klaidos ištaisymas pakeistų sprendimo turinį iš esmės, klaidų ištaisymo procedūra negalima, o sprendimas gali būti pripažintas netekusiu galios vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 16 straipsniu arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka.

40. Atsakyme į prašymą ar skundą arba savivaldybės administracijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

41. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo
Ignalinos rajono savivaldybės administracijoje
taisyklių
2 priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(institucijos ar įstaigos pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Ignalinos rajono savivaldybės administracija
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Ignalinos rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2023-05-24 Nr. VT-195
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Vilius Gasiukevičius Vedėjas, laikinai atliekantis administracijos direktoriaus funkcijas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-05-24 08:07
Parašo formatas	Ilgalaikio galiojimo (XAdES-XL)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2023-05-24 08:07
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2018-10-09 09:31 - 2023-10-08 23:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Gražina Grikinienė Raštvedė
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-05-24 08:54
Parašo formatas	Ilgalaikio galiojimo (XAdES-XL)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2023-05-24 08:54
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2018-11-22 18:22 - 2023-11-21 23:59
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Alfredas Aškelėnas Seniūnas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-05-24 10:02
Parašo formatas	Ilgalaikio galiojimo (XAdES-XL)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2023-05-24 10:02
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2019-09-17 08:56 - 2024-09-15 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20230508.3
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2023-05-29)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2023-05-29 nuorašą suformavo Rasa Guogienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-