



ŠAKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO VIENO LANGELIO PRINCIPU ŠAKIŲ RAJONO
SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2022 m. d. Nr.
Šakiai

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 18 straipsnio 1 dalimi, 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ :

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Šakių rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašą (pridedama).

2. P a v e d u Šakių rajono savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyriaus vyresniajai sekretorei Irenai Bacevičienei dokumentų valdymo sistemos „Kontora“ priemonėmis supažindinti Šakių rajono savivaldybės administracijos darbuotojus su Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Šakių rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašu.

3. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Šakių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. spalio 8 d. įsakymą Nr. AT-858 „Dėl asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Šakių rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Šis įsakymas per vieną mėnesį nuo įsakymo paskelbimo dienos gali būti skundžiamas Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui adresu: Laisvės al. 36, Kaunas, arba Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams adresu: A. Mickevičiaus g. 8A, Kaunas.

Administracijos direktorius

Dainius Grincevičius

Parengė
Bendrųjų reikalų skyriaus vedėja

Rita Vaičiūnienė
2022-02-23

PATVIRTINTA
Šakių rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2022 m. vasario d.
įsakymu Nr. AT–

ASMENŲ APTARNAVIMO VIENO LANGELIO PRINCIPU ŠAKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Šakių rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybės) administracijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių bei juridinių asmenų, kurie kreipiasi į Savivaldybės administraciją, siekdami išspręsti jiems rūpimus klausimus ar gauti reikiamą paslaugą, tinkamą aptarnavimą ir kokybiškos administracinės paslaugos suteikimą vienoje darbo vietoje, kai prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracinių padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus ir iš kitų institucijų ar organizacijų gauna pati Savivaldybės administracija, neįpareigodama to atlikti prašymą ar skundą padavusį asmenį, aptarnavimo tvarką.

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

3. Nuostatos, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose, tačiau yra reikalingos sklandžiam asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui Savivaldybės administracijoje, taip pat nuostatos, kurių reikia tinkamam Aprašo įgyvendinimui, gali būti reglamentuotos Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu. Šios nuostatos jokia forma negali bloginti besikreipiančių į Savivaldybės administraciją asmenų padėties.

4. 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.

5. Apraše vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir Savivaldybės administracijos pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas

informacines technologijas. Kitos Apraše 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, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatyme, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijose, patvirtintose Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. IV-644 „Dėl Viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos parengtame metodiniame dokumente „Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant vieno langelio principą praktinis vadovas“, Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos parengtame Ūkio subjektų ir jų atstovų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose standartu ir kitais teisės aktais tiek, kiek jie reglamentuoja asmenų aptarnavimą ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimą.

6. Apraše vartojamos sąvokos:

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

Asmenų aptarnavimas – Savivaldybės administracijos darbuotojo veiksmai pradedant asmens sutikimu ir baigiant administracinės paslaugos suteikimu: asmens sutikimas ir pirmojo kontakto užmezgimas, asmens išklausymas, susipažinimas su prašymo ir pateiktų dokumentų turiniu, informavimas apie paslaugos suteikimo eigą, prireikus prašymo įforminimas raštu, prašymo įregistravimas, perdavimas vykdymui, asmens informavimas apie prašymo nagrinėjimo eigą, priėmimo pas Savivaldybės vadovus ar kompetentingą darbuotoją organizavimas, atsakymo į prašymą įteikimas asmeniui, kiti su asmenų aptarnavimu susiję darbai.

Asmenų aptarnavimo specialistas – vieno langelio principu asmenų aptarnavimą vykdomas darbuotojas.

Atsakymas į prašymą – žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu išreikštas Savivaldybės administracijos atsiliepimas į asmens prašymą, atsižvelgiant į jo turinį: suteikta administracinė paslauga; pateikta informacija; įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas; išdėstyta Savivaldybės administracijos nuomonė dėl asmens kritikos, pasiūlymų ar pageidavimų.

Centralizuotas asmenų aptarnavimas – asmenų aptarnavimo vieno langelio principu forma, kai su asmenų aptarnavimu susijusius veiksmus atlieka Savivaldybės administracijos pagrindinės buveinės, esančios Bažnyčios g. 4, Šakiuose, pirmajame aukšte dirbantys asmenų aptarnavimo specialistai.

Darbuotojas – Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį (atsakingas už asmenų aptarnavimą, paslaugos teikėjas).

Decentralizuotas asmenų aptarnavimas – asmenų aptarnavimo vieno langelio principu forma, kai asmenų aptarnavimo funkcija vykdoma ne Savivaldybės administracijos pagrindinės buveinės, esančios Bažnyčios g. 4, Šakiuose, pirmajame aukšte įrengtose centralizuoto asmenų aptarnavimo darbo vietose, bet kituose pastatuose esančiuose Savivaldybės administracijos struktūrinių, struktūrinių teritorinių padalinių (toliau – padalinys) darbo vietose (Bendrųjų reikalų skyriaus archyvas, seniūnijos, Teisės, personalo ir civilinės metrikacijos skyriaus civilinės metrikacijos paslaugų teikimo vieta, Žemės ūkio ir kaimo reikalų skyriaus melioracijos paslaugų teikimo vieta).

Patalpas nuomojančių įstaigų darbuotojai – Kauno apskrities valstybinės mokesčių inspekcijos, Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos Šakių žemėtvarkos skyriaus, Šakių verslo informacijos centro darbuotojai, Šakių rajono neįgaliųjų draugijos nariai, Žemės ūkio rūmų atstovas Šakių rajonui, Lietuvos Respublikos Seimo narys ir jo biuro darbuotojai, Viešosios įstaigos Šakių rajono savivaldybės priešgaisrinės tarnybos darbuotojai.

Prašymas – asmens kreipimasis į Savivaldybės administraciją žodžiu arba raštu išreiškiant savo norą asmeniškai, paštu ar elektroniniu būdu (elektroniniu paštu arba per atitinkamą informacinę sistemą), prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Savivaldybės instituciją ar įstaigą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

7. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, teikdami administracines paslaugas, nagrinėdami jų prašymus, skundas, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, skaidrumo, profesionalumo, proporcingumo, įstatymo viršenybės, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, vieno langelio,

subsidiarumo principais, lygiateisiškumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo permainoms, draudimo keisti į blogąją pusę.

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

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS VIENO LANGELIO PRINCIPU

9. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Savivaldybės administracijos vieną langelį (Aprašo 2 priedas), atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per informacinę sistemą www.epaslaugos.lt, elektroniniu paštu, per E. pristatymo sistemą, socialinio tinklo Facebook Savivaldybės administracijos paskyroje, Savivaldybės administracijos interneto svetainėje www.sakiai.lt užpildžius elektroninio paklausimo formą.

Prašymus ar skundus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Savivaldybės administracijos vieną langelį ar telefonu (kontaktinė informacija pateikiama Šakių rajono savivaldybės interneto svetainėje). Telefonu, elektroniniu paštu gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal Savivaldybės administracijoje patvirtintą administracinės ar viešosios paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

Visų Savivaldybės administracijos vienu langeliu teikiamų paslaugų sąrašas yra skelbiamas ir pagal poreikį atnaujinamas Savivaldybės administracijos interneto svetainėje <https://www.sakiai.lt>.

Bendro pobūdžio užklausas anonimiškai galima pateikti elektroniniu būdu interneto svetainėje www.sakiai.lt, skyrelyje „Klauskite mūsų“. Atsakymai į klausimus pateikiami ne vėliau kaip per 7 darbo dienas.

10. Asmenys prašymus ar skundus gali pateikti ir gali būti aptarnaujami ir kita, ne valstybine, – anglų kalba.

11. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas vieno langelio darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, ar kito Savivaldybės administracijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

12. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Savivaldybės administracijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Savivaldybės administracijos interesų, Savivaldybės administracijoje gali būti neregistruojami. Į tokius prašymus ar skundus 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.

13. Asmenys prašymus ar skundus raštu gali pateikti pasinaudodami Savivaldybės administracijos pirmame aukšte esančia savitarnos – kompiuterizuota darbo vieta.

14. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, vieno langelio darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir Savivaldybės administracijos direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančiojo asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

15. Jeigu prašymą ar skundą teikiantis asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Savivaldybės administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Savivaldybės administraciją, savo iniciatyva.

16. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

16.1. parašytas valstybine kalba, kita, ne valstybine, – anglų kalba;

16.2. parašytas įskaitomai;

16.3. konkretus ir suprantamas;

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

16.5. 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.

17. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

18. Kai į Savivaldybės administraciją su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis, nei nurodyta Aprašo 16.1 papunktyje, užsienio kalbomis.

19. Atstovaujamo asmens vardu į Savivaldybės administraciją kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

20. Kai prašymą ar skundą Savivaldybės administracijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

21. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Savivaldybės administracijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu savivaldybe@sakiai.lt.

22. Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, jam Savivaldybės administracijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį elektroninio pašto adresu savivaldybe@sakiai.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

23. Savivaldybės administracijoje neregistruojami elektroninių ryšių priemonėmis pateikti prašymai, skundai, kurių neįmanoma atidaryti ir perskaityti Savivaldybės administracijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis. Prašymus, skundus, kurie neregistruojami, valstybės tarnautojai ar darbuotojai, atsakingi už prašymų, skundų registravimą, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Savivaldybės administracijoje dienos grąžina asmeniui, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS VIENO LANGELIO PRINCIPU

24. Vieno langelio darbuotojas ar kito Savivaldybės administracijos padalinio atstovas, turintis įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis, priimdamas prašymus ir skundus:

24.1. nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Savivaldybės administracija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali gauti pati arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

24.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Savivaldybės administracijos interesų, galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Savivaldybės administracijos darbo dieną, ir perduoda juos Savivaldybės administracijos vadovams;

24.3. perduoda juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Savivaldybės administracijos darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą;

24.3. jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Savivaldybės administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

24.4. 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 apie priimtus dokumentus (Aprašo 1 priedas) asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – atlieka Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus;

24.5. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą (jei asmuo pageidauja atsakymą pasiimti pats, tai šalia registracijos žymos vieno langelio darbuotojas įrašo prierašą „Pasiims pats“);

24.6. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

24.7. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal kompetenciją;

24.8. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Aprašo 16 ir 17 punktuose nustatytų reikalavimų;

24.9. atlieka kitas Savivaldybės administracijos vadovų, tiesioginio vadovo pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

25. Iš asmens neturi būti reikalaujama papildomos informacijos ir dokumentų, kurie yra Savivaldybės administracijos ar kitų institucijų informacinėse sistemose, registruose ar gali būti gauti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tarnybinės pagalbos tvarka. Spręsdama asmens klausimą, Savivaldybės administracija pastarąją informaciją ir dokumentus gauna pati: jeigu yra įmanoma teisėtai gauti informaciją ir dokumentus, reikalingus paslaugos suteikimui/asmens aptarnavimui, tokiu atveju paslaugos teikėjas privalo kreiptis į kitus Savivaldybės administracijos padalinius, darbuotojus ir kitas institucijas dėl informacijos ir dokumentų, reikalingų prašymui ar skundai išnagrinėti ir paslaugai suteikti, gavimo.

26. Už pateiktų dokumentų ir informacijos teisingumą atsako juos pateikęs asmuo.

27. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo vietoje, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS), laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

28. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Savivaldybės administracijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Aprašo 1 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

29. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Savivaldybės administracijos interesų, galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Savivaldybės administracijos darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

30. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo institucijoje dienos, Savivaldybės administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą, Savivaldybės administracijos padalinys, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, per 2 darbo dienas nuo Savivaldybės administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

31. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, 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, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Savivaldybės administracijos vadovai, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Savivaldybės administracijos vadovai nenusprendžia kitaip.

32. Jeigu prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Savivaldybės administracija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Savivaldybės administracijoje dienos padalinys, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Savivaldybės administracijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Savivaldybės administracijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Savivaldybės administracija pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

33. Prašymo ar skundo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą ar skundą gavusi institucija. Prašymą ar skundą gavusi institucija, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas (jei asmens prašymas ar skundas pateikiamas ne valstybine, kita – anglų kalba, prie persiunčiamos jo kopijos pridėdamas institucijos parengtas neoficialus šio prašymo ar skundo vertimas į valstybinę kalbą). Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą ar skundą persiuntusiai institucijai. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti institucija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

34. Prašymą ar skundą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Savivaldybės administracija nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą ar skundą nagrinėjančioms institucijoms.

35. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Savivaldybės administracija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo dienos persiunčia tokio prašymo

kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Savivaldybės administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną, arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą institucija 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 ar jo atstovui.

IV SKYRIUS ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

36. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita – anglų kalba. Aprašo 18 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba. Aprašo 33 punkte nurodytu atveju į persiūtą prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.

37. 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 institucijos darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

38. Savivaldybės administracija, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

39. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Aprašo 12 punkte nustatytu atveju Savivaldybės administracijoje neregistruotus prašymus.

40. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

41. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

41.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

41.2. 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;

41.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

42. Savivaldybės administracija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

43. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

44. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Savivaldybės administracijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis, asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) 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.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU TELEFONU

45. Darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, turi trumpai ir suprantamai:

45.1. paaiškinti, ar Savivaldybės administracija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

45.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

45.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi Savivaldybės administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

45.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Savivaldybės administracija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

46. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

46.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti institucijos pavadinimą;

46.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

46.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

46.4. baigus pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

47. Savivaldybės administracijos direktorius nustato, į kuriuos Savivaldybės administracijos padalinius skambinant asmuo prieš atsiliepiant turi išklaudyti autoatsakiklio įrašą „*Sveiki, Jūs paskambinote į Šakių rajono savivaldybės administraciją. Siekdami užtikrinti kokybišką aptarnavimą ir duomenų apsaugą, pokalbį su konsultantu įrašysime. Jei sutinkate – prašome palaukti*“. Atitinkamų Savivaldybės administracijos padalinių darbuotojų ir asmenų pokalbiai privalo būti įrašyti, o visi įrašai yra valdomi laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir kitų teisės aktų reikalavimų.

48. Asmenų aptarnavimas, kai asmeniui telefonu skambina darbuotojas:

48.1. asmeniui darbuotojas skambina tiksliai sutartu laiku (jeigu prieš tai buvo susitikimas arba pokalbis), iš anksto parengęs pokalbio planą ir turėdamas visas reikalingas priemones. Pokalbio pradžioje visada paklausiama, ar asmuo gali kalbėti;

48.2. prieš skambinant būtina užsitikrinti, kad aplinka palanki pokalbiui – nesigirdi triukšmo (pavyzdžiui, gatvės tvarkymo garsų). Visą pokalbio temai reikalingą informaciją darbuotojas privalo turėti šalia;

48.3. jeigu paskambinus asmeniui šis neatsiliepia ar atmeta skambutį ir neperskambina, skambinama pakartotinai, bet ne anksčiau kaip po pusvalandžio.

VI SKYRIUS

VEIKLOS ORGANIZAVIMAS APTARNAUJANT ASMENIS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

49. Savivaldybės administracijos pagrindinės buveinės, esančios Bažnyčios g. 4, Šakiuose, pirmajame aukšte yra įrengtos:

49.1. centralizuotos asmenų aptarnavimo darbo vietos Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojams, atliekantiems asmenų aptarnavimo specialistų funkcijas;

49.2. savitarnos vieta (kompiuterizuota darbo vieta, leidžianti asmenims savarankiškai pasinaudoti elektroninėmis paslaugomis).

50. Asmenys, norėdami patekti pas Savivaldybės administracijos patalpas nuomojančių įstaigų darbuotojus, vieno langelio darbuotojui pateikia informaciją, į kurią įstaigą nori patekti.

Patalpas nuomojančių įstaigų atsakingi darbuotojai elektroniniu paštu registracija@sakiai.lt informuoja vieno langelio darbuotoją apie išankstinę pageidaujančių apsilankyti asmenų registraciją.

Asmenys apsilankymui išankstinei registracijai (išskyrus Kauno apskrities valstybinę mokesčių inspekciją, kurios išankstiniai apsilankymai vykdomi pagal atskirą registraciją) gali registruotis elektroninėje registracijos sistemoje www.sakiai.lt/registracija-apsilankymui/.

Asmeniui rezervavus apsilankymo laiką, registracijos įrašas saugomas elektroninėje sistemoje ir pranešimas išsiunčiamas patalpas nuomojančios įstaigos, kurioje asmuo nori apsilankyti, nurodytu elektroninio pašto adresu. Patalpas nuomojančios įstaigos atsakingas darbuotojas turi galimybę patvirtinti arba atšaukti rezervavimą, paspaudęs ant atitinkamos nuorodos elektroniniame laiške. Apie patvirtintą arba atšauktą rezervavimą asmuo ir vieno langelio darbuotojas informuojami elektroniniu laišku.

Asmenų apsilankymo rezervavimą vieno langelio darbuotojas matys elektroninėje sistemoje ir, suderinęs su patalpas nuomojančių įstaigų atsakingais darbuotojais, priims bei įleis iš anksto užsiregistravusius asmenis.

51. Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Savivaldybės administracijoje tvarka, darbo laikas, Savivaldybės institucijų ir padalinių vadovų vardai ir pavardės bei kita informacija skelbiama Savivaldybės interneto svetainėje www.sakiai.lt valstybine kalba, kita, ne valstybine, – anglų kalba.

52. Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojai, atliekantys asmenų aptarnavimo specialistų funkcijas Savivaldybės administracijos pagrindinės buveinės, esančios Bažnyčios g. 4, Šakiuose, pirmajame aukšte, asmenis aptarnauja visą darbo dieną (be pietų pertraukos): pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda. Iš anksto (žodžiu tel. (8 345) 60750 ar raštu (el. p. savivaldybe@sakiai.lt) užsiregistravę asmenys, jų prašymai ar skundai priimami antradieniais nuo 17.00 iki 18.00 val.

53. Administracija užtikrina patogiai pasiekiamą infrastruktūrą asmenų aptarnavimui:

53.1. pritaikytą neįgaliesiems ir pagyvenusiems asmenims prie pastato;

53.2. pakankamai erdvią laukimo patalpą su pakankamu kiekiu sėdimų vietų ir savitarnos paslauga Savivaldybės administracijos pagrindinės buveinės, esančios Bažnyčios g. 4, Šakiuose, pirmajame aukšte.

54. Savivaldybės administracija užtikrina tinkamą bendravimą su asmenimis ir komunikaciją:

54.1. aptarnaudamas asmenį, darbuotojas kontroliuoja numatomą aptarnavimo laiką, pagal savo kompetenciją teikia pagrįstas, efektyvias ir vienodas paslaugas, išigilina į teisėtus asmens poreikius, bendradarbiauja su kitais Savivaldybės administracijos padaliniais ir kitomis įstaigomis, kad patenkintų teisėtus asmens lūkesčius;

54.2. užtikrina asmenims pakankamą ir aišką reikiamos informacijos pateikimą ir konsultavimą;

54.3. darbuotojas išigilina į asmens klausimą, lūkesčius ir poreikius, kad suprastų, kokio rezultato asmuo tikisi, koks yra Savivaldybės administracijos vaidmuo, pareiga ir galimas indėlis, siekiant užtikrinti teisėtų sprendimų įgyvendinimą;

54.4. spręsdamas asmens klausimą (problema), darbuotojas užtikrina, kad esant poreikiui asmeniui bus pasiūlyti inovatyvūs teisėti sprendimai, neapsiribojant vien tik asmens pasiūlytu įprastiniu klausimo (problemos) sprendimo būdu, o bus įvertintos ir asmeniui pasiūlytos kitos alternatyvos;

54.5. sprendžiant asmens klausimą yra įvertinama su asmens klausimo sprendimu susijusi rizika ir pagal galimybes asmuo informuojamas apie ją jau pradiniam etape ir kituose problemos (klausimo) sprendimo etapuose;

54.6. užtikrina greitą asmens informavimą apie pasikeitusį su asmens klausimu susijusių darbų ir veiksmų statusą (tarpinius rezultatus ar sprendimus) ar užbaigtus darbus. Jei yra kelios tarpinių sprendimų alternatyvos, darbuotojas apie jas informuoja asmenį ir pagal poreikį organizuoja susitikimą su asmeniu, kad aptartų tolesnį sprendimo įgyvendinimo procesą;

54.7. informacija, kurią darbuotojas teikia asmeniui aptarnavimo proceso metu, teikiama laiku, neapsiribojant tik informacijos pateikimu raštu, prireikus informacija gali būti pateikiama telefonu arba kitu asmeniui patogiu būdu;

54.8. aptarnavimo metu asmenys nesiunčiami į kitus Savivaldybės administracijos padalinius, asmenų aptarnavimo specialistas pats atlieka visas pagrindines aptarnavimo funkcijas, išskyrus išimtinius atvejus;

54.9. jeigu sprendžiant asmens klausimą reikalingas kitos institucijos sprendimas, darbuotojas savo iniciatyva padeda asmeniui kreiptis į tą instituciją, suteikia jam reikalingą informaciją ir pagal galimybes pataria, kaip greičiau teisėtomis priemonėmis įgyvendinti reikalingas nuostatas;

54.10. jeigu aptarnaujant asmenį suskamba telefonas, darbuotojas atsiprašo asmens, atsiliepia telefonu, atsiprašo skambinančiojo ir informuoja, kad jam perskambins vėliau;

54.11. asmuo aptarnaujamas valstybine kalba, kita, ne valstybine, – anglų kalba.

54.12. komunikuodamas su asmeniu, darbuotojas vartoja tinkamus profesinius terminus, sąvokas, posakius, užduodamas tikslinamuosius klausimus atsižvelgia į asmens žinių lygį;

54.13. jei asmeniui atsakoma elektroniniu paštu, negali būti persiunčiamas Savivaldybės administracijos darbuotojų tarpusavio susirašinėjimas ir (arba) susirašinėjimas su kitų institucijų, įstaigų, įmonių ir organizacijų atstovais;

54.14. elektroniniame laiške, siunčiamame asmeniui, darbuotojas nurodo savo pareigas, vardą ir pavardę, taip pat savo telefono numerį;

54.15. rašytiniai atsakymai į asmens paklausimus turi būti aiškūs, suprantami, pagarbūs ir atspindintys norą padėti asmeniui;

54.16. susitikimo su asmeniu savo darbo vietoje metu darbuotojas nepalieka asmens vieno. Jeigu darbuotojui būtina trumpam palikti asmenį, pastarasis yra informuojamas, kodėl ir kuriam laikui yra paliekamas, ir jo prašoma palaukti. Grįžęs darbuotojas privalo padėkoti asmeniui, kad palaukė ir tik tada tęsti pokalbį;

54.17. pokalbio pabaigoje su asmeniu atsisveikinama pagarbiai ir mandagiai, nesvarbu, kaip vyko pokalbis.

VII SKYRIUS KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

55. Darbuotojas įdėmiai išklauso nepatenkintą asmenį, išsklaido asmens nepasitenkinimą, bandymą išprovokuoti konfliktą, nesukelia konflikto pats.

56. Darbuotojas aiškinasi ir tikslinasi nepasitenkinimo priežastis, atsiprašo, jeigu jis ar Savivaldybės administracija suklydo.

57. Pagal galimybes darbuotojas stengiasi išspręsti problemą bendravimo metu. Jei to padaryti nepavyksta, darbuotojas informuoja asmenį apie tolesnį problemos sprendimo terminą ir eigą. Apie tai darbuotojas praneša tiesioginiam vadovui.

58. Jei asmuo savo elgesiu ar žodžiais provokuoja darbuotoją, šis turi paprašyti asmens to nedaryti, leisti asmeniui išsakyti, konstruktyviai išsiaiškinti kritikos ir pykčio priežastį ir sutarti su asmeniu dėl tolesnių veiksmų.

59. Darbuotojas vengia šių situaciją bloginančių veiksmų: ginčijimosi dėl faktų, išankstinio kalbėjimo apie sprendimą, kalbėjimo apie tai, ko Savivaldybės administracija negali padaryti, gynimosi pozicijos.

60. Jeigu asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo požymių, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui, o prireikus – kompetentingoms institucijoms.

VIII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

61. Savivaldybės administracija kasmet organizuoja ir atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus.

62. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Savivaldybės administracijai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

- 62.1. kaip asmenys vertina aptarnavimą kai institucijoje dirbama nuotoliniu būdu;
- 62.2. ar pakito teikiamų administracinių paslaugų kokybė kai institucijoje dirbama nuotoliniu būdu;
- 62.3. ar dažnai asmenys kreipiasi į instituciją ir dėl kokių priežasčių ar paslaugų;
- 62.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių darbuotojų;
- 62.5. kaip asmenys vertina aptarnavusių valstybės tarnautojų/darbuotojų kompetenciją, įgūdžius, žinias;
- 62.6. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
- 62.7. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
- 62.8. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi spręsdama jų klausimus.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

63. Aprašas privalomas visiems Savivaldybės administracijos darbuotojams.

64. Aprašas gali būti keičiamos Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu.

Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu
 Šakių rajono savivaldybės administracijoje
 tvarkos aprašo
 1 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

(data) Nr. _____

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu
Šakių rajono savivaldybės administracijoje
tvarkos aprašo
2 priedas

(Prašymo formos pavyzdys)

(pareiškėjo vardas, pavardė)

(gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr., el. pašto adresas)

Šakių rajono savivaldybės administracijai

PRAŠYMAS

DĒL _____

20 m. _____ d.

(sudarymo vieta)

Pridedami dokumentai:

- 1.
- 2.
- 3.

Reikiamą langelį pažymėti X

Atsakymą atsiimsiu Šakių rajono savivaldybės administracijoje

Atsakymą siųsti paštu

Atsakymą siųsti elektroniniu paštu _____

Reikiamą langelį pažymėti X

Pageidauju gauti nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu pažymą apie priimtus dokumentus
(tinkamą pabraukti)

Nepageidauju gauti pažymos apie priimtus dokumentus

Esu informuotas (-a) ir sutinku, jog Šakių rajono savivaldybės administracija (toliau-Administracija), juridinio asmens kodas 188772814, Bažnyčios g. 4, Šakiai, tel. 8 (345) 60750, tvarkydama mano asmens duomenis, veikia kaip duomenų valdytojas.

Administracija mano asmens duomenis tvarko šiais tikslais ir pagrindais: norėdama įvykdyti mano pateiktą prašymą arba dėl to, kad vykdo teisinę prievolę, kurią jai nustato teisės aktai.

Esu informuotas (-a) ir sutinku, kad turiu šias duomenų subjekto teises: teisę susipažinti su savo duomenimis ir kaip jie tvarkomi; teisę reikalauti ištaisyti arba atsižvelgiant į asmens duomenų tvarkymo tikslus papildyti asmens neišsamius asmens duomenis; teisę prašyti savo duomenis sunaikinti arba sustabdyti savo duomenų tvarkymo veiksmus (išskyrus saugojimą); teisę prašyti, kad asmens duomenų tvarkymas būtų apribotas; teisę į duomenų perkėlimą; teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai; teisę atšaukti sutikimą. Suprantu, kad mano teisės gali būti įgyvendintos tik nustačius mano tapatybę, taip pat kiekvienu konkrečiu atveju įvertinus mano prašymo pagrįstumą.

Administracijos duomenų apsaugos pareigūno, į kurį galiu kreiptis dėl savo duomenų subjekto teisių įgyvendinimo bei kitų klausimų – Bendrųjų reikalų skyrius, tel.(8 345) 60 750, el. p.dap@sakiai.lt

Esu informuotas (-a) ir sutinku, kad Administracija gali teikti ir gauti mano asmens duomenis kitoms valstybės ar savivaldos institucijoms ar įstaigoms, kiek tai būtina mano prašymui įvykdyti ar Administracijai pavestoms vietos valdžios funkcijoms atlikti.

(parašas)

(pareiškėjo vardas, pavardė)

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Šakių rajono savivaldybė
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Šakių rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2022-02-24 Nr. AT-150
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	Dainius Grincevičius Administracijos direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-02-24 09:16
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-02-24 09:17
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-B
Sertifikato galiojimo laikas	2021-02-22 11:08 - 2024-02-22 11:08
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	202-02-21 prie_vieno.docx
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20220107.2
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2022-02-24)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2022-02-24 nuorašą suformavo Irena Bacevičienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-