



## **PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

### **ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR INFORMACIJOS TEIKIMO PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2018 m. vasario 21 d. Nr. A-131(4.1E)  
Panevėžys

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, Viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymu, Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo pakeitimo įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 933:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir informacijos teikimo Panevėžio miesto savivaldybėje tvarkos aprašą (pridedama).
2. P a v e d u Komunikacijos skyriui 1 punkte minimą aprašą paviėšinti Savivaldybės interneto svetainėje [www.panevezys.lt](http://www.panevezys.lt).
3. P a v e d u Savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių vadovams su šiuo įsakymu supažindinti pavaldžius darbuotojus.

Administracijos direktorius

Rimantas Pauža

PATVIRTINTA

Panevėžio miesto savivaldybės  
administracijos direktoriaus

2018 m. vasario 21 d. įsakymu Nr. A-131(4.1E)

## ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR INFORMACIJOS TEIKIMO PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖJE TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS IR VARTOJAMOS SĄVOKOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir informacijos teikimo Panevėžio miesto savivaldybėje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų aptarnavimą, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir informacijos teikimą Panevėžio miesto savivaldybėje (toliau – Savivaldybė).

2. Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti fizinių ir juridinių asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Savivaldybės priimamąjį, aptarnavimą telefonu, prašymų, skundų, kitų dokumentų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu arba elektroninėmis priemonėmis, registravimą, perdavimą toliau tvarkyti, atsakymų, informacijos, administracinių paslaugų teikimą, administracinių sprendimų priėmimą ar kitų administracinių veiksmų atlikimą.

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

2.3. **Darbuotojas** – valstybės tarnautojas ar pagal darbo sutartį Savivaldybėje dirbantis asmuo.

2.4. **Prašymas** – asmens kreipimasis į Savivaldybę raštu, elektroninėmis priemonėmis ar žodžiu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pateikiant pasiūlymus, ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos; atlikti kitus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį; kitokie asmenų kreipimaisi į instituciją.

2.5. **Skundas** – tai asmens rašytinis kreipimasis į Savivaldybę raštu, elektroninėmis priemonėmis ar žodžiu, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.6. **Prašymo ar skundo nagrinėjimas** – Savivaldybės darbuotojų veikla, apimanti asmens prašymo ar skundo priėmimą, registravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

2.7. **Privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas (duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą), informacija apie jo asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

2.8. **Savivaldybės padaliniai** – Savivaldybės administracijos skyriai ir į skyrių sudėti neįeinantys darbuotojai.

2.9. **Vykdytojas** – darbuotojas, kuriam Savivaldybės vadovų pavesta organizuoti prašymo ar skundo nagrinėjimą ir parengti atsakymo pareiškėjui, kurį pasirašo Savivaldybės, administracijos ar padalinio vadovai, projektą.

2.10. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės tvirtinamose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse vartojamas sąvokas.

3. Asmenys Savivaldybėje aptarnaujami vieno langelio principu Savivaldybės priimamajame (toliau – Priimamasis).

4. Priimamasis dirba be pietų pertraukos, ketvirtadieniais iki 19 val. Darbas teisės aktų nustatyta tvarka organizuojamas taip, kad asmenys būtų aptarnaujami, prašymai, skundai ir kiti dokumentai priimami ir tada, kai dėl ligos, atostogų, komandiruotės ar kitų priežasčių nėra darbuotojų, kurie aptarnauja asmenis pagal jiems priskirtas sritis.

5. Savivaldybės priimamasis:

5.1. priima prašymus, skundus ir kitus dokumentus, patikslina jų esmę, paaiškina, kokius papildomus dokumentus ar informaciją turi pateikti asmuo ar jo atstovas, esant reikalui, ir kokią informaciją ir dokumentus gali gauti darbuotojas, kuriam bus paskirta nagrinėti klausimą;

5.2. užregistruoja gautus prašymus, skundus ir kitus dokumentus ir perduoda juos pagal priklausomybę Savivaldybės ar padalinių vadovams paskirti vykdytojus;

5.3. asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja, kam pavesta nagrinėti klausimą, kokia nagrinėjimo eiga;

5.4. jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskiriamas Savivaldybės kompetencijai, persiunčia jį kompetentingai institucijai, tokios neradus – asmeniui ar jo atstovui, nurodant grąžinimo priežastį, o sau pasilieka kopiją;

5.5. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą;

5.6. teikia informaciją apie Savivaldybės veiklą, teikiamas administracines paslaugas ir konsultuoja pagal savo kompetenciją;

5.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą analizę, jos rezultatus ir prireikus pasiūlymus teikia Savivaldybės administracijos direktoriui.

6. Vadovaujantis nuostata, kad, prireikus ar asmeniui, ar jo atstovui pageidaujant (ar iš anksto susitarus), Savivaldybės padalinių darbuotojai turi ateiti į Priimamąjį, į kitas Savivaldybės patalpas asmenys neįleidžiami, išskyrus:

6.1. Savivaldybės kontroliuojamų įstaigų, įmonių, organizacijų vadovus ir jų atsakingus darbuotojus, pateikusius savo tarnybinius pažymėjimus;

6.2. žiniasklaidos priemonių darbuotojus, pateikusius savo tarnybinius pažymėjimus;

6.3. komisijų, darbo grupių narius, laikinai įdarbintus asmenis, praktikantus, atliekančius Savivaldybėje praktiką, asmenis, kurie dėl savo darbo pobūdžio turi dažnai lankytis pas atitinkamus specialistus – pagal atsakingų už atitinkamas veiklas darbuotojų pateiktą informaciją (sąrašus) Savivaldybės apsaugos darbuotojams;

6.4. jeigu asmuo tam tikrais atvejais yra susitaręs su Savivaldybės, Savivaldybės administracijos vadovais ir apie tai buvo informuotas apsaugos darbuotojas. Prireikus apsaugos darbuotojas, prieš įleidamas asmenį, gali paprašyti asmens tapatybę įrodančio dokumento (tarnybinio pažymėjimo) arba telefonu atsakingų darbuotojų pasiteirauti apie asmenį.

7. Kitais atvejais asmenys turi būti siunčiami į Priimamąjį. Už asmenų patekimą į Savivaldybės patalpas šiame Apraše nenumatytais atvejais yra atsakingi apsaugos darbuotojai.

## II SKYRIUS

### ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

8. Savivaldybės darbuotojai, aptarnaudami asmenis žodžiu, telefonu, elektroninėmis priemonėmis, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia principais ir valstybės tarnautojo etikos reikalavimais.

9. Asmuo prašymus ar skundus gali pateikti Savivaldybei žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykę); raštu (tiesiogiai atvykę, atsiuntę paštu ar per pasiuntinį ir elektroninėmis priemonėmis); per savo įgaliotą atstovą; per Savivaldybės elektroninių paslaugų sistemą, kai remiantis teisės aktais teikiama elektroninė paslauga.

10. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią dieną, nepažeidžiant prašymą pateikusių asmens nei kitų asmenų ar institucijų interesų, neregistruojami. Jeigu į kreipimąsi žodžiu nėra galimybės iš karto pateikti atsakymą, asmeniui sudaroma galimybė savo kreipimąsi išdėstyti raštu.

11. 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 kuriuo atstovu buvo derinta susitikti.

12. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, aptarnaujant šį asmenį, jeigu įmanoma (iš anksto susitarus dėl aptarnavimo laiko), turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (padėti asmeniui bendrauti). Vertėją pakviečia pats asmuo, vertimui iš užsienio kalbų gali būti kviečiamas Savivaldybės administracijos Komunikacijos skyriaus darbuotojas.

13. Kai prašymą ar skundą pateikia asmens atstovas, prašyme ar skunde 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).

14. Kai prašymą ar skundą Savivaldybei pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079.

15. Asmuo turi teisę gauti privačią informaciją apie save, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Jei prašymas siunčiamas paštu, turi būti pridėta notaro (ar kitos turinčios įgaliojimus institucijos) Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybės dokumento kopija. Asmeniui neteikiama jokia informacija apie kitus asmenis, nebent jis yra kito asmens atstovas.

16. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą (notariškai patvirtintą įgaliojimą) ir savo asmens tapatybės dokumentą (kreipiantis raštu – patvirtintas jų kopijas).

17. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti jo kreipimosi turinio, Priimamojo ar Savivaldybės darbuotojai turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdami pranešti apie asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

18. Prašymai ar skundai raštu turi būti:

18.1. tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą;

18.2. asmens pasirašyti; nurodytas jo vardas ir pavardė (pavadinimas, jeigu kreipiasi juridinis asmuo), tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, telefonas (jeigu asmuo jį turi).

19. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ar skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

20. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Savivaldybei elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu adresu, nurodytu Savivaldybės interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

21. Savivaldybės darbuotojai, savo tarnybiniu elektroninio pašto adresu gavę asmens prašymą ar skundą, turi nedelsdami jį persiųsti Priimamojo darbuotojui registruoti, išskyrus atvejus, kai pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitę.

22. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti elektroninėmis priemonėmis ir pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuoti taip, kad būtų išsaugotas teksto vientisumas, nepakeičiamumas ir atpažįstami siuntėjo kontaktai, nagrinėjami taip pat, kaip rašytiniai prašymai ar skundai. Atsakymai į juos pateikiami elektroninėmis priemonėmis, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu nurodytu adresu arba įteikiami.

23. Savivaldybės, administracijos vadovams, padaliniams adresuoti ir užregistruoti prašymai ar skundai ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduodami susipažinti ir įrašyti rezoliucijas. Pagal vadovų rezoliucijas vykdytojai organizuoja prašymų ar skundų nagrinėjimą ir parengia atsakymus asmenims. Esant poreikiui, Savivaldybės ar administracijos vadovų sprendimu sudaromos darbo grupės ar komisijos.

24. Ne valstybine kalba gauti prašymai ar skundai teisės aktų nustatytais atvejais gali būti perduodami Komunikacijos skyriui išversti į lietuvių kalbą ir registruojami nustatyta tvarka.

25. Priimamojo darbuotojai, atsakingi už prašymų ar skundų priėmimą, priima raštu arba elektroninėmis priemonėmis pateiktus asmenų prašymus ar skundus, prireikus patikslina priimamo dokumento esmę, esant reikalui, pagrįstai ir motyvuotai paprašo pateikti papildomus dokumentus ir paaiškinimus. Iš asmens negalima reikalauti tos papildomos informacijos, kuri yra Savivaldybės informacinėse sistemose ir kurią galima gauti iš kitų institucijų tarnybinės pagalbos tvarka, nustatyta Viešojo administravimo įstatyme.

26. Neperskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ar skundai, kai negalima nustatyti siuntėjo tapatybės, taip pat pateikti nesilaikant nustatytų reikalavimų, nepriklausomai nuo jų gavimo būdo, grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį.

27. Elektroninėmis priemonėmis gauti prašymai ar skundai, kuriuose nenurodytas asmens vardas ir pavardė ar pavadinimas, adresas arba jie asmens nepasirašyti, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens ar Savivaldybės interesų galima atsakyti tą pačią darbo dieną, neregistruojami, o iš karto persiunčiami pagal priklausomybę Savivaldybės darbuotojams.

28. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama prašymo gavimo faktą patvirtinanti nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. Asmeniui pageidaujant, jam gali būti įteikiama jo prašymo ar skundo kopija su gavimo žyma.

29. Skundo priėmimo faktas patvirtinamas privalomai per 3 darbo dienas išsiunčiant asmeniui gavimo faktą patvirtinančią pažymą arba jo pageidavimu įteikiant skundo kopiją su gavimo Savivaldybėje žyma.

30. Jeigu Savivaldybei pagal kompetenciją nepriklauso spręsti asmeniui rūpimo klausimo, Priimamojo darbuotojas paaiškina, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą, telefoną, asmens pageidavimu persiunčia prašymą ar skundą nagrinėti kompetentingai institucijai.

31. Jeigu asmens prašymas ar skundas gautas raštu, jis persiunčiamas ne vėliau kaip per 2 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 2 darbo dienas nuo jo gavimo dienos grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį.

32. Prašymai ar skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami kitoms institucijoms tik atsiklausus asmens tokiu būdu, koku buvo gautas prašymas ar skundas, per 5 darbo dienas nuo asmens sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų iš asmens sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį.



### III SKYRIUS

#### PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

33. Asmenų prašymai, 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 įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

34. Į asmenų prašymus suteikti viešą informaciją, kuria disponuoja Savivaldybė ir kuriai parengti nereikia papildomų pastangų ir laiko, ar paklausimus, gautus elektroninėmis priemonėmis, kai nurodomi asmens duomenys (vardas ir pavardė, adresas, kontaktai), darbuotojai privalo atsakyti tą pačią darbo dieną, gavus prašymą. Jeigu prašoma informacija disponuoja kitas Savivaldybės padalinys, prašymas, paklausimas persiunčiamas tą pačią darbo dieną, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

35. Jeigu prašymo nagrinėjimas dėl objektyvių priežasčių (komisijos sudarymo, posėdžio sušaukimo ir kt.) gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų, Savivaldybės ar administracijos vadovai, vykdytojai 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.

36. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems padaliniams, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kiti padaliniai privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti savo pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos.

37. Jeigu prašymui 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 nebenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos asmeniui grąžinamas jo pateiktas prašymas kartu su pridėtais dokumentais, jeigu tokie buvo. Savivaldybė pasilieka kopijas.

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

39. Jeigu prašymas ar skundas nėra Savivaldybės kompetencijos sritis, per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo jis persiunčiamas kompetentingai institucijai, informuojant apie tai asmenį, arba grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį, jeigu tokios institucijos nėra (nepavyksta išsiaiškinti).

40. Jeigu prašymo (ar prie jų pridedamų 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 nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo 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.

41. Asmenų prašymai ar skundai, persiūsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Prezidento, Seimo, Vyriausybės, Seimo kontrolierių tarnybos, nagrinėjami įstatymų nustatyta tvarka ir terminais.

42. Prašymai, 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 papildomi argumentai (dokumentai), leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Skundai gali būti nenagrinėjami, jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo 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 ir nurodoma šio sprendimo apskundimo tvarka.

43. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu, nesilaikant 13, 14, 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo gavimo dienos grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis ir pasiūlant, kaip ištaisyti trūkumus.

#### **IV SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

44. Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja kitaip.

45. 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 vadovų sprendimu, jeigu atsakymų rengėjai moka pareiškėjo kalbą, arba kita užsienio kalba.

46. Atsakymas į prašymą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į šio Aprašo nustatytais atvejais neregistruotus prašymus.

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

47.1. 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;

47.2. į prašymą pateikti Savivaldybės turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

47.3. 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;

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

48. Asmens prašymą 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 paaiškėjimo ištaisomos ir asmeniui pateikiamas ištaisytas atsakymas arba pranešama, kodėl jo nurodytos klaidos nebuvo taisomos.

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

50. Atsakymų į fizinių ir (ar) juridinių asmenų prašymus (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:

50.1. Savivaldybės tarybos sprendimų, laikytinų individualiais administraciniais aktais, projektuose nurodytina tokia apskundimo tvarka:

„Šis sprendimas per vieną mėnesį gali būti apskundžiamas Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka, Regionų apygardos administracinio teismo Panevėžio rūmams (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.“.

50.2. Savivaldybės mero potvarkių, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymų, laikytinų individualiais administraciniais aktais, projektuose nurodytina tokia apskundimo tvarka:

„Šis potvarkis (įsakymas) per vieną mėnesį gali būti apskundžiamas Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka, Regionų apygardos administracinio teismo Panevėžio rūmams (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Per vienerius metus gali būti apskundžiamas dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo ir biurokratizmo Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams (Gedimino pr. 56, 01110 Vilnius) Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.“

50.3. Atsakymų į fizinių ir (ar) juridinių asmenų prašymus (skundus), laikytinų individualiais administraciniais aktais, projektuose nurodytina tokia apskundimo tvarka:

„Šis dokumentas per vieną mėnesį gali būti apskundžiamas Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka, Regionų apygardos administracinio teismo Panevėžio rūmams (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Per vienerius metus gali būti apskundžiamas dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo ir biurokratizmo Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams (Gedimino pr. 56, 01110 Vilnius) Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.“

50.4. Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymų, laikytinų individualiais administraciniais aktais, susijusių su valstybės tarnautojų, dirbančių Savivaldybėje, darbo santykiais, projektuose nurodytina tokia apskundimo tvarka:

„Šis įsakymas per vieną mėnesį gali būti apskundžiamas Regionų apygardos administracinio teismo Panevėžio rūmams (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.“

50.5. Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymų, laikytinų individualiais administraciniais aktais, susijusių su darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, darbo santykiais, išskyrus darbuotojo nušalinimą, atleidimą ar kitais įstatymų nustatytais atvejais, projektuose nurodytina tokia apskundimo tvarka:

„Šis įsakymas per tris mėnesius gali būti apskundžiamas Valstybinės darbo inspekcijos Panevėžio skyriaus darbo ginčų komisijai (Respublikos g. 38, 35173 Panevėžys) Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka. Nesutinkant su darbo ginčų komisijos sprendimu, per vieną mėnesį nuo darbo ginčų komisijos sprendimo priėmimo dienos galima pareikšti ieškinį Panevėžio apylinkės teismo Panevėžio rūmams (Laisvės a. 17, 35200 Panevėžys) Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.“

50.6. Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymų, laikytinų individualiais administraciniais aktais, susijusių su darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, nušalinimu, atleidimo iš darbo teisėtumo klausimais ar kitais įstatymų nustatytais atvejais, projektuose nurodytina tokia apskundimo tvarka:

„Šis įsakymas per vieną mėnesį gali būti apskundžiamas Valstybinės darbo inspekcijos Panevėžio skyriaus darbo ginčų komisijai (Respublikos g. 38, 35173 Panevėžys) Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka. Nesutinkant su darbo ginčų komisijos sprendimu, per vieną mėnesį nuo darbo ginčų komisijos sprendimo priėmimo dienos galima pareikšti ieškinį Panevėžio apylinkės teismo Panevėžio rūmams (Laisvės a. 17, 35200 Panevėžys) Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.“

50.7. Savivaldybės tarybos sprendimų, Savivaldybės mero potvarkių, laikytinų individualiais administraciniais aktais, susijusių su darbuotojų (Savivaldybės biudžetinės, viešosios įstaigos vadovų) darbo santykiais, išskyrus tokių darbuotojų nušalinimą, atleidimą ar kitais įstatymų nustatytais atvejais, projektuose nurodytina tokia apskundimo tvarka:

„Šis sprendimas (potvarkis) per tris mėnesius gali būti apskundžiamas Valstybinės darbo inspekcijos Panevėžio skyriaus darbo ginčų komisijai (Respublikos g. 38, 35173 Panevėžys) Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka. Nesutinkant su darbo ginčų komisijos sprendimu, per vieną mėnesį nuo darbo ginčų komisijos sprendimo priėmimo dienos galima

pareikšti ieškinį Panevėžio apylinkės teismo Panevėžio rūmams (Laisvės a. 17, 35200 Panevėžys) Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.“.

50.8. Savivaldybės tarybos sprendimų, Savivaldybės mero potvarkių, laikytinų individualiais administraciniais aktais, susijusių su darbuotojų (Savivaldybės biudžetinės, viešosios įstaigos vadovų) nušalinimu, atleidimo iš darbo teisėtumo klausimais ar kitais įstatymų nustatytais atvejais, nurodytina tokia apskundimo tvarka:

„Šis sprendimas (potvarkis) per vieną mėnesį gali būti apskundžiamas Valstybinės darbo inspekcijos Panevėžio skyriaus darbo ginčų komisijai (Respublikos g. 38, 35173 Panevėžys) Lietuvos Respublikos darbo kodekso nustatyta tvarka. Nesutinkant su darbo ginčų komisijos sprendimu, per vieną mėnesį nuo darbo ginčų komisijos sprendimo priėmimo dienos galima pareikšti ieškinį Panevėžio apylinkės teismo Panevėžio rūmams (Laisvės a. 17, 35200 Panevėžys) Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.“.

51. Pareiškimai (prašymai) ištirti Savivaldybės norminių administracinių teisės aktų teisėtumą teiktini Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

52. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų, kiti administraciniai veiksmai, atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį, įforminami Savivaldybės tarybos sprendimais, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais arba kitokiais prašymo esmę atitinkančiais sprendimų patvirtinančiais dokumentais.

53. Atsakymus rengia vykdytojai, o pasirašo tik Savivaldybės, Savivaldybės administracijos ar padalinių vadovai. Vykdytojas nurodomas kaip atsakymo rengėjas.

54. 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, nurodoma, kad atsakymas skirtas visiems asmenims, kurie kreipėsi.

55. Gavus skundą, per 3 darbo dienas pradedama administracinė procedūra Savivaldybės, administracijos vadovų ar atitinkamų padalinių vadovų rašytiniu pavedimu (įsakymu, potvarkiu, rezoliucija), vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka ir terminais.

56. Atlikus administracinę procedūrą, vykdytojas surašo teikimą priimti administracinės procedūros sprendimą ir perduoda Savivaldybės, administracijos ar padalinio vadovui. Teikime priimti administracinės procedūros sprendimą turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis parengtas administracinės procedūros sprendimo projektas, siūlomo administracinės procedūros sprendimo projektas.

57. Administracinė procedūra baigiama administracinės procedūros sprendimo priėmimu. Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu pranešama apie priimtą administracinės procedūros sprendimą ir nurodomos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis priimtas administracinės procedūros sprendimas, ir sprendimo apskundimo tvarka. Atsakymo projektą rengia ir Savivaldybės, administracijos ar padalinio vadovams teikia vykdytojas.

58. Administracinės procedūros metu, nustačius Savivaldybės darbuotojų padarytus pažeidimus, Savivaldybės, administracijos vadovų sprendimu teisės aktų nustatyta tvarka pradedamas tarnybinis patikrinimas dėl darbuotojų veiksmų. Jeigu pažeidimas nustatomas padalinio lygmeniu, padalinio vadovas dėl tarnybinio patikrinimo kreipiasi į Savivaldybės administracijos direktorių.

## **V SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ARBA ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS**

59. Asmeniui, atvykusiam į Priimamąjį arba kreipiantis telefonu ar elektroniniu paštu, išsiaiškinę prašymo ar skundo esmę Priimamojo darbuotojai privalo suprantamai paaiškinti:

59.1. ar Savivaldybė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

59.2. kokius dokumentus (pažymas ir kt.) ir kaip (asmeniškai, paštu, elektroniniais ryšiais) reikia pateikti, kad klausimas būtų nagrinėjamas ir išspręstas;

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

60. Atvykę į Priimamąjį asmenys prašymus ar skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai ar skundai priimami tik tais atvejais, kai į juos galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant kito asmens ar institucijos interesų.

61. Jeigu į žodinį prašymą ar skundą atsakyti nedelsiant nėra galimybių, asmeniui pasiūloma ir sudaromos sąlygos tai pateikti raštu.

62. Rašytinius prašymus ar skundus Priimamojo darbuotojai priima nustatyta tvarka ir kartu su pridedamais dokumentais perduoda Savivaldybės, Savivaldybės administracijos vadovams arba padaliniams.

63. Prireikus Priimamojo darbuotojai padeda asmenims parašyti prašymą, užpildyti dokumentų formas.

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

65. Jeigu asmens netenkina Priimamojo darbuotojų suteikta informacija arba yra būtina specialisto konsultacija, jis kviečiamas į Priimamąjį. Jeigu tuo metu reikalingas darbuotojas užsiėmęs, išvykęs ir nėra kam jį pakeisti, kviečiamas padalinio vadovas.

66. Aptarnaudami asmenis telefonu, Priimamojo darbuotojai privalo laikytis šių reikalavimų:

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

66.2. mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti skambinančiajam;

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

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

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

66.6. esant būtinybei, telefonu sujungti asmenį su kompetentingu specialistu;

66.7. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

67. Visi Savivaldybės darbuotojai pagal savo kompetenciją, nustatytą pareigybių aprašymuose ir pareiginiuose nuostatuose, telefonu gali teikti asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Savivaldybė ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatų įstatymą.

68. Visuomenės informavimo priemonių atstovams, kurie kreipiasi informacijos vykdydami savo tarnybines pareigas, informaciją pagal nustatytą tvarką teikia Savivaldybės administracijos Komunikacijos skyrius ir padalinių vadovai, ir atsakingi specialistai Savivaldybės administracijos direktoriaus nurodymu ir su juo suderinę.

## **VI SKYRIUS**

### **PRIĖMIMO PAS SAVIVALDYBĖS, ADMINISTRACIJOS VADOVUS, PADALINIŲ VEDĖJUS, SPECIALISTUS ORGANIZAVIMAS**

69. Asmenys į priėmimą pas Savivaldybės ir administracijos vadovus, Tarybos narius, Savivaldybės kontrolierių asmeniniais klausimais registruojami:

69.1. kai klausimas nebuvo išspręstas Savivaldybės administracijos specialistų arba jų sprendimas ar parengtas atsakymas asmens netenkina;

69.2. kai yra akivaizdūs klausimo sprendimo vilkinimo, biurokratizmo atvejai.

70. Asmenys į priėmimą pas Savivaldybės merą asmeniniais klausimais neregistruojami:

70.1. jeigu Savivaldybė teisės aktų nėra įgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų;

70.2. jeigu asmuo dar nesikreipė į Savivaldybės administracijos vadovus;

70.3. jeigu pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu, nenurodydami naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikdami papildomų argumentų (dokumentų), leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu;

70.4. jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

71. Asmenys į priėmimą pas administracijos vadovus asmeniniais klausimais neregistruojami, jeigu dar nesikreipė į padalinių vadovus.

72. Savivaldybės vadovai, Tarybos nariai asmeniniais klausimais interesantus priima Priimamajame pagal Savivaldybės mero potvarkiu patvirtintą grafiką. Savivaldybės administracijos vadovų priėmimų grafikas tvirtinamas Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu. Grafikai skelbiami spaudoje ir Savivaldybės interneto svetainėje.

73. Į priėmimus iš anksto registruoja Dokumentų valdymo poskyrio atsakingas darbuotojas žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu. Jeigu priėmimas atšaukiamas, užsiregistravusiems asmenims apie tai pranešama jiems patogiu būdu.

74. Priėmimus pas Savivaldybės vadovus organizuoja ir juos aptarnauja Dokumentų valdymo poskyrio atsakingas darbuotojas, kuris pagal užsiregistravusių asmenų sąrašą patikslina atvykimo priežastį, klausimo esmę, surenka papildomą informaciją ir medžiagą, jeigu reikia, pakviečia dalyvauti priėmime atitinkamus specialistus.

75. Vieno asmens priėmimui skiriama ne daugiau kaip 20 minučių, asmenys registruojami taip, kad priėmimas būtų baigtas iki nustatyto priėmimo laiko pabaigos.

76. Priimančiam Savivaldybės, administracijos vadovui darbuotojas ne vėliau kaip prieš vieną darbo dieną iki priėmimo pradžios pateikia informaciją asmenų keliamais klausimais.

77. Po priėmimo ne vėliau kaip kitą darbo dieną darbuotojas suregistruoja Savivaldybės informacinėje dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ priėmimo korteles ir pateikia jas vadovams įrašyti užduotis ir paskirti vykdytojus.

78. Savivaldybės kontrolierius, Tarybos nariai, priėmę interesantus, negali formuoti užduočių padaliniams, bet prireikus gali teikti Savivaldybės vadovams tarnybinius pranešimus.

79. Padalinių vedėjai gali organizuoti asmenų priėmimą asmeniniais klausimais periodiškai arba pagal poreikį, suderinę priėmimo laiką su Dokumentų valdymo poskyrio vedėju ir pateikę informaciją Komunikacijos skyriui dėl paskelbimo spaudoje ir Savivaldybės interneto svetainėje.

80. Asmenis į Savivaldybės padalinių vedėjų priėmimus registruoja Dokumentų valdymo poskyrio darbuotojai pagal savo kompetenciją.

## **VII SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

81. Dokumentų valdymo poskyrio vedėjas kasmet iki vasario 15 d. pateikia Savivaldybės administracijos direktoriui informaciją apie gautus gyventojų prašymus, skundus, interesantų priėmimus ir Savivaldybės metinę dokumentų apyvartą praėjusiais metais.

82. Savivaldybės administracijos direktorius (jo įgaliotas asmuo) reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimus, pasiūlymus, pastabas ir ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

82.1. ar pakankamai informuojama apie Savivaldybės veiklą ir teikiamas administracines paslaugas;

82.2. ar patogus Savivaldybėje nustatytas priėmimo laikas ir aptarnavimo tvarka;

82.3. ar mandagiai buvo aptarnaujami asmenys;

82.4. ar rūpimi klausimai išspręsti laiku ir pakankamai kvalifikuotai;

82.5. ar tenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

82.6. ar asmenys buvo tinkamai informuoti apie veiksmus, kurių Savivaldybė ėmėsi jų klausimams spręsti;

82.7. ar asmenims ilgai tenka laukti priėmimo pas Savivaldybės, administracijos vadovus.

83. Apklausos metu gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.

84. Apklausas administracijos direktoriaus pavedimu vykdo Komunikacijos skyrius. Apklausos duomenys ir kita informacija naudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.

85. Savivaldybės priimamajame įrengta asmenų pageidavimų ir pasiūlymų dėžutė. Asmenys gali raštu išreikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus, pasiūlymus ir įmesti į dėžutę.

86. Asmenys gali pareikšti savo nuomonę Savivaldybės interneto svetainėje (adresu <http://www.panevezys.lt/lt/el.demokratija/el.skundai.html>).

87. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatus Komunikacijos skyrius kartą per metus skelbia Savivaldybės interneto svetainėje.

## **VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

88. Šiame Apraše neaptarti klausimai nagrinėjami:

88.1. Asmenų prašymai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija).

88.2. Prašymai suteikti informaciją nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų įstatymo nustatyta tvarka ir terminais.

88.3. Skundai (pranešimai) nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka ir terminais.

---

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir  
informacijos teikimo Panevėžio miesto savivaldybėje tvarkos  
aprašo priedas

**(Prašymo, skundo (pranešimo) ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento  
forma)**

**PANEVĖŽIO MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA**

Biudžetinė įstaiga, Laisvės a. 20, 35200 Panevėžys  
tel. (8 45) 50 13 60, faks. (8 45) 50 13 54, el. p. savivaldybe@panevezys.lt.  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 288724610

\_\_\_\_\_  
(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)

\_\_\_\_\_  
\* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.