

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO, ASMENŲ APTARNAVIMO  
AKMENĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE  
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo, asmenų aptarnavimo Akmenės rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja prašymų / pareiškimų (toliau – prašymai) ir skundų / pranešimų (toliau – skundai) nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Akmenės rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau – Tarnyba).

2. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

3. Tvarkos apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

**II SKYRIUS  
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

4. Raštiškus prašymus ir skundus galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui (toliau – asmuo) atvykus į Tarnybą, atsiuntus paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą E. pristatymas ar elektroniniu paštu [kontroliere@akmene.lt](mailto:kontroliere@akmene.lt). Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą arba telefonu.

5. Paprastai asmenis Tarnyboje priiminėja ir jų klausimus sprendžia Akmenės rajono savivaldybės kontrolierius (toliau – Savivaldybės kontrolierius), tačiau šias funkcijas atlikti jis gali paskirti kitą Tarnybos valstybės tarnautoją. Savivaldybės kontrolieriaus atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenis aptarnauja tuo metu Tarnyboje dirbantis valstybės tarnautojas.

6. Priimami tik tokie žodžiu pateikti prašymai, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų. Tokie prašymai Tarnyboje neregistruojami, jeigu Savivaldybės kontrolierius nenusprendžia kitaip. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

7. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, tokio asmens galima neaptarnauti. Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

8. Asmens pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Tvarkos aprašo 4 punkte nurodytais būdais.

9. Prašymas žodžiu pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ir jį aptarnaujančiam Tarnybos valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Tarnybą turi dalyvauti

asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, savo iniciatyva, jeigu Tarnyba nenustato kitaip.

10. Raštiški prašymai ir skundai turi būti:

- 10.1. parašyti valstybine kalba;
- 10.2. parašyti įskaitomai;
- 10.3. asmens pasirašyti.

11. Raštiškame prašyme ar skunde 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.

12. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo 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.

13. Kai prašymą ar skundą Tarnybai 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 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

14. Raštiškas prašymas ar skundas, atsiųstas Tarnybai elektroninėmis priemonėmis, turi būti parengtas taip, kad prašymą ar skundą gavusi Tarnyba galėtų:

- 14.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;
- 14.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Tarnybos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;
- 14.3. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą ar skundą pateikusį asmenį.

15. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Tarnybai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu, nurodytu Tarnybos interneto svetainėje <https://www.akmene.lt/struktura-ir-kontaktai/kontroles-ir-audito-tarnyba/170>.

16. Tarnybos valstybės tarnautojas, jam suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

### **III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

17. Raštiški prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami atitinkamame Tarnybos naudojamos dokumentų valdymo sistemos registre laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

18. 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 Tarnyboje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodomas Tarnybos pavadinimas, prašymo ar skundo priėmimo data ir registracijos numeris.

19. Prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją, nustatytą Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme – dėl savivaldybės lėšų ir turto, patikėjimo teise valdomo

valstybės turto naudojimo, valdymo ir disponavimo juo. Jeigu prašymas ar skundas Tarnybai pateiktas ne pagal kompetenciją, ji jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai, pasilikdama prašymo ar skundo kopiją, ir apie tai informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį.

20. Prašymai ar skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (duomenys apie fizinio asmens rasinę ar etninę kilmę, politinius, religinius, filosofinius ar kitus įsitikinimus, narystę profesinėse sąjungose ir politinėse partijose, sveikatą, lytinį gyvenimą, teistumą), kitoms institucijoms nagrinėti persiunčiami tik gavus asmens raštišką sutikimą. Tarnyba per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos kreipiasi į asmenį prašydama pateikti šį sutikimą per Tarnybos nustatytą terminą. Kai per Tarnybos nustatytą terminą sutikimas nėra gaunamas, prašymas ar skundas gražinamas asmeniui nurodant gražinimo priežastis. Tvarkos aprašo 19 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo ar skundo persiuntimo kompetentingai institucijai terminas skaičiuojamas nuo asmens raštiško sutikimo gavimo Tarnyboje dienos.

21. Sprendimą dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo priima Savivaldybės kontrolierius. Savivaldybės kontrolieriaus atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Tarnyboje atvejais tokį sprendimą priima Savivaldybės kontrolieriaus pavaduotojas.

22. Prašymas ar skundas Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu:

22.1. jis pateikiamas nesilaikant Tvarkos aprašo 10.1–10.3, 14.1–14.3 papunkčiuose ir 11–13 punktuose nurodytų reikalavimų – Tarnyba per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Tarnyboje dienos tokį prašymą ar skundą gražina pareiškėjui, pasilikdama jo kopiją, ir nurodo prašymo ar skundo gražinimo priežastis;

22.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas;

22.3. paaiškėja, kad tas pats asmuo į Tarnybą kreipiasi tuo pačiu klausimu nenurodydamas naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikdamas naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio Tarnybos pateikto atsakymo pagrįstumu – kai pakartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Tarnyboje dienos informuoja asmenį, kodėl jo prašymas ar skundas nėra nagrinėjamas;

22.4. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Tarnybai dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

23. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Tarnyboje dienos.

24. Kai dėl objektyvių priežasčių per Tvarkos aprašo 23 punkte nustatytą terminą prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas, Savivaldybės kontrolierius šį terminą gali pratęsti dar iki 20 darbo dienų. Prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 3 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

25. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

26. Kai prašyme ar skunde nurodytiems faktams įvertinti reikia atlikti auditą, Savivaldybės kontrolierius imasi priemonių, kad toks auditas būtų įtrauktas į ateinančių metų Tarnybos veiklos planą.

Apie tai prašymą ar skundą pateikęs asmuo informuojamas raštu, audito rezultatai asmeniui pateikiami raštu per 5 darbo dienas po audito atlikimo.

27. Kai prašyme ar skunde, adresuotame Tarnybai, nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Tarnyba klausimus nagrinėja bei atsakymą pateikia tik pagal savo kompetenciją ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos jo kopiją persiunčia kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas. Apie tai prašymą ar skundą pateikęs asmuo informuojamas raštu.

28. Kai kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako Tarnybai, Tarnyba asmeniui pateikia apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

29. Jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės, gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą Tarnybos valstybės tarnautojas apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis praneša Savivaldybės kontrolieriui ir nusišalina nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo arba nušalinamas Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu. Sprendimą dėl Savivaldybės kontrolieriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima jis pats arba Savivaldybės meras.

#### **IV SKYRIUS ATSAKYMŲ PARENGIMAS, SAUGOJIMAS IR IŠSIUNTIMAS ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

30. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku jie buvo pateikti Tarnybai, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde.

31. Atsakymas į prašymą ar skundą parengiamas 2 egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas asmeniui, o kitas lieka Tarnyboje.

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

33. Atsakymai į prašymus ir skundus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

33.1. 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;

33.2. į prašymą pateikti Tarnybos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

33.4. į kitus prašymus ir skundus – atsakoma Savivaldybės kontrolieriaus ar jo pavaduotojo pasirašomu raštu, kuriame turi būti argumentuotai atsakoma į asmens keliamus klausimus arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

34. Jeigu prašymas ar skundas pasirašytas kelių asmenų, atsakoma pirmajam prašymą ar skundą pasirašiusiam asmeniui arba prašyme ar skunde nurodytam asmeniui.

35. Tarnyba, 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 ištaisyta atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

36. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos siunčiamame rašte apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo

tvarką, 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, Tarnybos siunčiamame rašte minėta apskundimo tvarka nėra nurodoma.

## **V SKYRIUS**

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

37. Tarnyboje už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis yra atsakingi visi valstybės tarnautojai.

38. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojai turi trumpai ir suprantamai:

38.1. paaiškinti, ar Tarnyba kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

38.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba neįgaliota nagrinėti jo prašymą ar skundą;

38.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo nustatyta tvarka.

39. Aptarnaudamas asmenį žodžiu elektroninėmis priemonėmis, valstybės tarnautojas turi laikytis šių reikalavimų:

39.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Tarnybos pavadinimą;

39.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

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

39.4. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

40. Asmenims suteikiama galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Tarnyboje kokybę: asmenys visuomet gali pareikšti savo nuomonę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus ne tik žodžiu, bet ir raštu Tarnybos elektroniniu paštu [kontroliere@akmene.lt](mailto:kontroliere@akmene.lt).

41. Tarnyboje kasmet atliekamas asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

41.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

41.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

41.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Tarnybą skūsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją;

41.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skūsdami pateiktą Tarnybos atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.

42. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.

**VII SKYRIUS**  
**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

43. Tvarkos aprašas gali būti keičiamas Savivaldybės kontrolieriaus įsakymu.

44. Tvarkos aprašas skelbiamas Tarnybos interneto svetainėje <https://www.akmene.lt/struktura-ir-kontaktai/kontroles-ir-audito-tarnyba/veiklos-sritys/624>.

---