



**KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

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

2026 m. d. Nr. A-
Kelmė

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 1 dalimi, 12 straipsnio 1–3 dalimis:

1. Tvirtinu Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisykles (pridedama).

2. P a v e d u Kelmės rajono savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyriui:

2.1. Pateikti per Savivaldybės administracijos DVS „Kontora“ šį įsakymą struktūriniais padaliniais nepriklausantiems valstybės tarnautojams, Administracijos padalinių (skyrių ir seniūnijų) vadovams (padalinių vadovai su įsakymu supažindina padalinių darbuotojus);

2.2. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisykles paskelbti viešai Savivaldybės interneto svetainėje www.kelme.lt.

3. P r i p a ž i s t u netekusiais galios Kelmės rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. rugsėjo 9 d. įsakymą Nr. A-1110 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ ir 2022 m. kovo 3 d. įsakymą Nr. A-208 „Dėl Kelmės rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. rugsėjo 9 d. įsakymo Nr. A-1110 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“.

Administracijos direktorė

Danutė Laivienė

PATVIRTINTA
Kelmės rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus
2026 m. d. įsakymu Nr.

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KELMĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Administracija) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Administracijoje.

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis Administracijoje Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Administracija, siekdama nuolat gerinti asmenų aptarnavimą, naudoja tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į Administraciją besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už Administracijoje teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas.

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

5. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

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

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

7. Administracijoje asmenų aptarnavimo vieno langelio principu Taisyklių 8 punkte nustatytas funkcijas atlieka Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu paskirtas valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį (asmenis Administracijos seniūnijų pastatuose aptarnauja tų pastatų patalpose dirbančių Administracijos skyrių ir seniūnijų atsakingi už asmenų aptarnavimą darbuotojai).

8. Taisyklių 7 punkte nurodytas darbuotojas atlieka šias funkcijas:

8.1. priima gyventojų prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Administracija pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, bendradarbiaudamas su Administracijos skyrių vedėjais ir specialistais patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, kokią informaciją Administracija turi ar gali gauti iš savo pavaldžių ir kitų institucijų, valstybės registų (kadastrų), žinybinių registų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija pati neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

8.2. jei darbuotojas išsiaiškina, kad Administracija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai, – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, yra perduodamas atsakingam Administracijos skyriui ar specialistui, kurie per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Administracijos atsakingo skyriaus specialistas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis;

8.3. pagal kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

8.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 20 punkte nustatytų reikalavimų;

8.5. gavęs informaciją iš atsakingo skyriaus, informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą arba nukreipia asmenį į atsakingą skyrių;

8.6. teikia informaciją apie Administracijos veiklą ir konsultuoja Administracijos veiklos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiško asmenį turi konsultuoti kiti Administracijos valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojai), turintys reikalingą kompetenciją;

8.7. teikia pasiūlymus Administracijos direktoriui dėl asmenų aptarnavimo gerinimo;

8.8. atlieka kitas Administracijos direktoriaus pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principu aptarnaujant asmenis.

9. Administracija užtikrina, kad įstaigos interneto svetainėje, oficialiajai viešajai komunikacijai naudojamose kitose elektroninių ryšių priemonėse ir informaciniuose stenduose valstybine ir Administracijos direktoriaus nustatytais užsienio kalbomis būtų skelbiama:

9.1. darbuotojo, kuriam pavesta atlikti Taisyklių 8 punkte nustatytas funkcijas, darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo (darbo) vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją);

9.2. atsižvelgus į Administracijos atliekamas funkcijas ir darbuotojų kompetenciją (užsienio kalbų mokėjimo lygį), Administracijos direktoriaus nustatytų užsienio kalbų, kuriomis prašymai ar skundai gali būti priimami ir asmenys joje aptarnaujami, informacija, nurodant tomis kalbomis galinčių aptarnauti institucijos darbuotojų kontaktinę informaciją;

9.3. elektroninių ryšių priemonės, kurias naudodami asmenys institucijai gali teikti savo prašymus ar skundus;

9.4. papildomas laikas per savaitę, kada galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

9.5. informacija, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą Administracijoje iš anksto.

10. Administracija organizuoja savo darbą taip, kad:

10.1. asmenys gali pateikti (žodžiu ir raštu) prašymus ar skundus visą Administracijos darbo

dienos laiką pirmadieniais–ketvirtadieniais 8.00–17.00, penktadieniais 8.00–15.45. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda;

10.2. nustatyta viena papildoma valanda per savaitę prieš Administracijos darbo dienos laiką, kada priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai (pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 7.45 iki 8.00);

10.3. asmens pageidavimu jo aptarnavimas Administracijoje ir prašymo ar skundo pateikimas derinamas (asmuo registruojamas) iš anksto žodžiu (telefonu) ar raštu per E. pristatymo sistemą, Administracijos oficialiai naudojamu el. paštu, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą (atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu), nurodant asmens aptarnavimo laiką ir vietą, darbuotojo, kuris aptarnaus asmenį, vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinę informaciją (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, kt.);

10.4. būtų sudaryta galimybė prašymą ar skundą norinčiam pateikti asmeniui šį prašymą ar skundą išdėstyti raštu vietoje (Administracijoje);

10.5. seniūnijos pačios nustato 1 papildomą prašymų ir skundų priėmimo valandą per savaitę, informaciją paviešina seniūnijų skelbimų lentose ir / ar kitais seniūnijų naudojamais informaciniais kanalais.

11. Aptarnaujant asmenis ir atliekant asmenų (klientų) aptarnavimo institucijoje kokybės vertinimą, laikomasi Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtinto Pavyzdinio asmenų (klientų) aptarnavimo standarto.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

12. Prašymus ir skundus galima pateikti per E. pristatymo sistemą, el. paštu, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą.

13. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas gyventojų aptarnavimą vykdančiam darbuotojui arba kitam institucijos darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

14. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, gali būti neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, prašymą ar skundą priimančio darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba, jeigu Administracija sudaro galimybę, priimti prašymą ar skundą žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

15. Prieš asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris, jeigu Administracija sudaro galimybes, bus fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, darbuotojas, priimančias tokį prašymą ar skundą, turi įspėti asmenį apie prašymo ar skundo turinio fiksavimą minėtomis priemonėmis ir pateikti jam Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnyje nurodytą informaciją. Asmeniui sutikus, pradedamas fiksuoti garsas ar garsas ir vaizdas. Asmens sutikimas gali būti pateiktas raštu arba užfiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis įrašant žodinį asmens pareiškimą, kuriuo jis patvirtina, kad sutinka su savo duomenų naudojimu.

16. Asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris, jeigu Administracija sudaro galimybę, fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą, pavardę arba identifikuoti save kitais institucijos nurodytais būdais). Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones (jeigu institucija suteikia tokią galimybę), prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas,

pateiktas raštu.

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

18. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba arba kita, Administracijos direktoriaus nustatyta, užsienio kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Administracijoje nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į instituciją žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Administraciją.

19. Prašyme ar skunde turi būti:

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

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

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

20. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

20.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą;

20.2. parašytas įskaitomai;

20.3. konkretus ir suprantamas;

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

20.5. pasirašytas prašymą pateikuso 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.

20.6. Asmeniui, teikiančiam prašymą / skundą Administracijai tiesiogiai, identifikuoti Administracija gali pareikalauti parodyti asmens dokumentą su nuotrauka.

21. Kai į Administraciją su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis, nei nurodyta Taisyklių 9 punkte, užsienio kalbomis.

22. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Administracija ir kuriomis asmenys gali kreiptis į instituciją ir kurios nurodytos Taisyklių 12 punkte.

23. Darbuotojas, jam Administracijos suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Administracijos darbuotojui, vykdančiam piliečių gaunamų dokumentų registravimo funkcijas, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 14 punkte nustatytais terminais.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

24. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami, jeigu:

24.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

24.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Administracija negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

24.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikusi arba sprendimą jau yra priėmusi Administracija, į kurią jau buvo kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Administracijos priimtą sprendimą;

24.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

24.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip vienas mėnuo;

24.6. prašymas ar skundas Administracijai pateiktas ne pagal kompetenciją.

25. Jeigu Administracija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstyto klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, ji jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Administracija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

26. Prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 14 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame piliečių gautų dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

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

28. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 14 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Administracija šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

29. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Administracijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma.

30. Jeigu asmuo nepateikia visų įstatyme, norminiame administraciniame akte, kitame teisės akte ar (ir) Administracijos nustatytų dokumentų ir (ar) informacijos arba asmens pateiktas prašymas ar skundas neatitinka Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 1 dalyje nurodytose taisyklėse nustatytų reikalavimų, Administracija vienu kartu informuoja asmenį apie visus šiuos trūkumus. Trūkstamiems dokumentams ir (ar) informacijai pateikti ir (ar) kitiems konkrečioms trūkumams pašalinti Administracija nustato 5 darbo dienų terminą (jeigu kitoks terminas nėra nustatytas įstatyme, norminiame administraciniame akte ar kitame teisės akte, reglamentuojančiame administracinio sprendimo priėmimą).

31. Administracija gali reikalauti iš asmens tik tokių administraciniam sprendimui priimti reikalingų dokumentų ir (ar) informacijos, kurių nėra informacinėse sistemose, finansuojamose iš

valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, arba kurie nėra paskelbti viešai. Administracijos reikalavimai pateikti konkrečius dokumentus ir (ar) informaciją turi būti pagrįsti, o asmeniui paprašius, Administracija privalo argumentuotai paaiškinti, kodėl tokių dokumentų ir (ar) informacijos yra prašoma.

32. Prašymus ar skundus Administracija nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais joms nustatytą kompetenciją.

33. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Administracijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Administracija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją.

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

35. Jei Administracijai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Administracija ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Administracijos direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako.

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

37. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 20 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Administracijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per institucijos nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Taisyklių 20 punktą nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

38. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba Administracijos direktoriaus nustatyta užsienio kalba. Taisyklių 21 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba.

39. 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 (Administracijoje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

40. Administracija, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo

paskelbimo būdu, laikydamasis atitinkamų kategorijų duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų arba, jeigu tai nereikalauja neproporcingai didelių Administracijos sąnaudų, – prašymą ar skundą pateikusios grupės asmenų nurodytu būdu. Tokiu atveju apie priimtą administracinį sprendimą raštu pranešama prašymą ar skundą pateikusios grupės asmenų nurodytu būdu, o administracinis sprendimas yra skelbiamas Administracijos interneto svetainėje.

41. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Administracijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 14 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną – šiais atvejais Administracijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš darbuotojo jam institucijos suteikto elektroninio pašto.

42. Į prašymą Administracija atsako atsižvelgdama į jo turinį:

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

42.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal institucijai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

42.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

42.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 42.1–42.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

43. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas Administracijai priėmus administracinį sprendimą, Administracija, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

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

45. Asmuo turi teisę apskusti Administracijos priimtą administracinį sprendimą ar kitokį atsakymą į asmens prašymą ar skundą arba veiksma (neveikimą), taip pat vilkinimą atlikti jo kompetencijai priskirtus veiksmus Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo administracinio sprendimo ar atsakymo įteikimo (paskelbimo) asmeniui Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatyta tvarka dienos ar veiksmo (neveikimo) arba vilkinimo paaikškinimo asmeniui dienos Administracijai arba aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijai, arba administraciniam teismui.

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

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Kelmės rajono savivaldybės
administracijoje taisyklių
Priedas

(Prašymo ar skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(įstaigos pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

(data) Nr. _____

Jūsų prašymas (skundas) dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Pastaba: Informacija asmeniui pateikiama pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (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) 13 straipsnio reikalavimus.

Detalesnę informaciją apie asmens duomenų tvarkymą Administracijoje galima rasti interneto svetainėje www.kelme.lt, skiltyje „Asmens duomenų apsauga“

Duomenų apsaugos pareigūno kontaktiniai duomenys:

Kelmės rajono savivaldybės administracijos vyriausiasis specialistas, tel. +370 667 97 422, el. p. dap@kelme.lt

| DETALŪS METADUOMENYS | |
|---|---|
| Dokumento sudarytojas (-ai) | Kelmės rajono savivaldybės administracija |
| Dokumento pavadinimas (antraštė) | Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Kelmės rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo |
| Dokumento registracijos data ir numeris | 2026-05-04 Nr. A-309 |
| 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 | Danutė Laivienė Administracijos direktorius |
| Parašo sukūrimo data ir laikas | 2026-05-05 16:28 |
| Parašo formatas | Ilgalaikio galiojimo (XAdES-XL) |
| Laiko žymoje nurodytas laikas | 2026-05-06 00:05 |
| Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją | SK ID Solutions EID-Q 2021E |
| Sertifikato galiojimo laikas | 2025-09-29 18:47 - 2030-09-29 23:59 |
| Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti | - |
| Pagrindinio dokumento priedų skaičius | 0 |
| Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius | 0 |
| Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas | Elpako v.20260423.1 |
| Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data) | Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2026-05-07) |
| Paieškos nuoroda | - |
| Papildomi metaduomenys | Nuorašą suformavo 2026-05-07 Dokumentų valdymo sistema „Kontora“ |