

PATVIRTINTA  
Šilutės rajono savivaldybės  
kontrolieriaus  
2018 m. vasario 8 d.  
įsakymu Nr. K1-3

## **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE TAISYKLĖS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Šilutės rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje taisyklės (toliau tekste – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Šilutės rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje (toliau tekste – Tarnyba). Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. Asmens prašymo ir skundo nagrinėjimas – Tarnybos veikla, apimanti asmens prašymo ir skundo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

2.2. Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma Tarnybos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

2.3. Oficialus Tarnybos elektroninio pašto adresas – Tarnybos interneto svetainės tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas.

2.4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų 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. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

4. Šilutės rajono savivaldybės kontrolierius turi užtikrinti, kad Tarnyboje asmenims prieinamoje vietoje, taip pat Tarnybos interneto svetainėje ar kitomis turimomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija. Paprastai asmenis priiminėja ir jų klausimus sprendžia ar teikia rekomendacijas jiems rūpimais klausimais Savivaldybės kontrolierius. Savivaldybės kontrolieriaus atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus ir skundus nagrinėja Savivaldybės kontrolieriaus pavaduotojas arba paskirtas kitas Tarnybos darbuotojas.

### **II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

5. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą ar elektroninėmis

priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal administracinės ar viešosios paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

6. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą.

7. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, institucijoje neregistruojami, jeigu Šilutės rajono savivaldybės kontrolierius (toliau – Savivaldybės kontrolierius) ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

8. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Savivaldybės kontrolieriui. Savivaldybės kontrolieriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

9. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu.

10. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo 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.

11. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

11.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 13 punkte nurodytu atveju;

11.2. parašytas įskaitomai;

11.3. asmens pasirašytas.

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

13. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į administraciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

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

15. Kai prašymą ar skundą institucijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos

Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

16. Prašymas raštu, atsiųstas Tarnybai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

17. Jeigu Savivaldybės kontrolierius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 16 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Tarnyboje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 7 punkte nustatyta tvarka.

18. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Tarnybai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu nurodytu Šilutės rajono savivaldybės interneto portale [www.silute.lt](http://www.silute.lt) nuorodoje – „Kontrolės ir audito tarnyba“.

19. Kontrolės ir audito tarnybos valstybės tarnautojas, jam įstaigos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu 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

20. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti Savivaldybės administracijos vieno langelio asmenų aptarnavimo skyriuje, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Tarnybos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

21. 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 Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

22. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo įstaigoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

23. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo įstaigoje dienos, Savivaldybės kontrolierius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 22 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, valstybės tarnautojas, kuris nagrinėja prašymą, per 2 darbo dienas nuo Savivaldybės kontrolieriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

24. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, ir administracija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo administracijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Jeigu per 5 darbo dienas prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

25. Tarnybai adresuoto prašymo, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Tarnyba. Prašymą gavęs Savivaldybės kontrolierius ar jo įgaliotas valstybės tarnautojas, nustatęs, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitoms institucijoms paprašius, informacija pateikiama ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo iš persiuntusios institucijos dienos. Tarnyba, gavusi nuomones iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

26. Prašymą, kuris yra adresuotas Tarnybai ir kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

27. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Savivaldybės kontrolieriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Tarnyba ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

28. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 11.1 papunktyje ir 14 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

#### **IV SKYRIUS**

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

29. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

30. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Savivaldybės kontrolieriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 17 punkte nustatytu atveju Tarnyboje neregistruotus prašymus.

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

32. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

32.1. 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;

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

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

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

33. Tarnyba, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisyta atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

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

35. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

## V SKYRIUS

### ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

36. Savivaldybės kontrolieriaus ar jo įgalioto valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu, elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – trumpai bei suprantamai suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu, turi:

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

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

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

36.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

37. Valstybės tarnautojas, asmenis aptarnaudamas žodžiu elektroninėmis priemonėmis, turi laikytis šių reikalavimų:

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

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

37.3. 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.

## VI SKYRIUS

### ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

38. Tarnyba kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus.

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

39.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie administracijos darbo laiką;

39.2. ar asmenims patogus Tarnybos nustatytas asmenų priėmimo laikas;

39.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

39.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaudyti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;

39.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

39.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

39.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Tarnyba ėmėsi spręsdama jų klausimus.

40. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

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

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

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

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

41. Asmenys gali pareikšti savo nuomonę apie jų aptarnavimą Tarnyboje, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus raštu, adresuotu Savivaldybės kontrolieriui bei užpildydami Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą (2 priedas) Šilutės rajono savivaldybės interneto portale [www.silute.lt](http://www.silute.lt) nuorodoje – „Kontrolės ir audito tarnyba“.

---

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo teikimo Šilutės rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje taisyklių 1 priedas

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

**ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBA**

Savivaldybės biudžetinė įstaiga, Lietuvininkų g. 8, LT-99185 Šilutė, tel. (8 441) 53110, (8 441) 52330

faks. (8 441) 5 1517, el. p. [jolita.stonkuviene@silute.lt](mailto:jolita.stonkuviene@silute.lt)

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188698374

\_\_\_\_\_

(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)

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo teikimo Šilutės rajono savivaldybės kontrolės ir audito tarnyboje taisyklių 2 priedas

## ASMENŲ APTARNAVIMO KONTROLĖS IR AUDITO TARNYBOJE KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

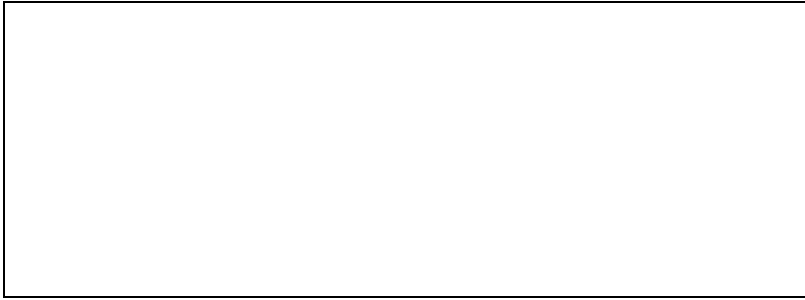
Kontrolės ir audito tarnyba, siekdama užtikrinti kuo geresnę asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo kokybę, kviečia pareikšti savo nuomonę užpildant šią anketą. Būsime dėkingi už Jūsų nuomonę.

\* užpildyti privaloma.

1. Ar pakanka informacijos apie Kontrolės ir audito tarnybos veiklą ir teikiamas administracines paslaugas? \*
  - pakanka
  - nepakanka
  - nežinau
2. Ar patogus Kontrolės ir audito tarnyboje nustatytas priėmimo laikas ir aptarnavimo tvarka? \*
  - patogus
  - nepatogius
  - nežinau
3. Kaip vertinate Kontrolės ir audito tarnybos darbuotojo (-ų) mandagumą ir paslaugumą? \*
  - labai gerai
  - gerai
  - vidutiniškai
  - blogai
  - labai blogai
4. Ar rūpimi klausimai buvo išspręsti laiku? \*
  - taip
  - ne
  - nežinau
5. Ar rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai? \*
  - taip
  - ne
  - iš dalies
6. Ar tenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai? \*
  - taip
  - ne
  - iš dalies
7. Ar buvote tinkamai informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi Kontrolės ir audito tarnybos darbuotojai klausimams spręsti? \*
  - taip
  - ne
  - iš dalies

Apibūdinkite 1–7 klausimų vertinimo priežastis.





Jūsų pasiūlymai ir pastabos.

