PATVIRTINTA

Šiaulių rajono savivaldybės administracijos

direktoriaus 2015 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. A-1135

(Šiaulių rajono savivaldybės administracijos

direktoriaus 2019 m. liepos 3 d. įsakymo Nr. A-936

redakcija)

**ASMENŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ, ADRESUOTŲ SAVIVALDYBĖS MERUI, PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO APRAŠAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil.**  **Nr.** | **Pavadinimas** | **Aprašymas** |
| **Paslauga perkelta į**: <https://www.epaslaugos.lt/portal/service/42600/24040?searchId=5bc2a4c3-b2d5-4889-b903-0b624e44532d> | | |
| **I dalis – Techninė informacija\*** | | |
| 1. | Unikalus paslaugos kodas | BRS-F-2 |
| 2. | Paslaugos versija | Trečia |
| 3. | Bylos, kurioje saugomi dokumentų originalai, numeris | 3.3 |
| 4. | Registro (registracijos žurnalo) numeris | Asmenų pasiūlymų, pareiškimų, skundų registras (GP) |
| **II dalis – Informacija interesantui** | | |
| 5. | Paslaugos pavadinimas | Asmenų skundų ir prašymų, adresuotų Savivaldybės merui, priėmimas ir nagrinėjimas |
| 6. | Trumpas paslaugos pavadinimas | Fizinių asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas |
| 7. | Paslaugos gavėjas | Fizinis asmuo (toliau – interesantas) |
| 8. | Paslaugos kategorija | Prašymai ir skundai |
| 9. | Gyvenimo atvejis | Problemos sprendimas |
| 10. | Trumpas paslaugos aprašymas | Paslauga teikiama asmenims, turintiems teisę gauti informaciją. |
| 11. | Atmintinė interesantui | Interesantas, norintis pateikti prašymą ar skundą Savivaldybės merui, turi kreiptis į Savivaldybės administracijos arba seniūnijos vieno langelio darbuotoją.  Taip pat, pasirinkus E. skundai paslaugą, galima pateikti elektroninį prašymą ar skundą Šiaulių rajono savivaldybės interneto svetainėje ir kitomis elektroninėmis priemonėmis. |
| 12. | Paslaugos suteikimo trukmė | Administracinė procedūra turi būti baigta ir administracinės procedūros sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo jos pradžios. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, Savivaldybės meras gali terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Administracinė paslauga suteikiama per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo dienos. Jeigu interesanto prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, Savivaldybės meras ar jo įgaliotas asmuo, turi teisę šį terminą pratęsti iki 20 darbo dienų. Interesantui apie administracinės procedūros ar administracinės paslaugos suteikimo termino pratęsimą pranešama raštu (ar kitu asmens prašomu būdu) ir nurodomos pratęsimo priežastys. |
| 13. | Paslaugai gauti reikalingi dokumentai | 1. Prašymas ar skundas, kurie turi būti pasirašyti, juose nurodoma vardas, pavardė, adresas arba kiti kontaktiniai duomenys. Taip pat pridedama informacija ir dokumentai, reikalingi administracinės procedūros sprendimui priimti, kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ir savivaldybių informacinėse sistemose.  2. Asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas (prireikus).  3. Įgaliojimas, jeigu prašymą ir dokumentus pasirašo ir teikia įgaliotas asmuo. |
| 14. | Informacija, kurią savivaldybė savarankiškai gaus iš kitų institucijų | Prašymui ar skundui nagrinėti reikalinga informacija, kurią turi Savivaldybės administracija, Savivaldybės tarybai pavaldžios įstaigos arba kuri yra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose. |
| 15. | Atsakingas struktūrinis padalinys | Bendrųjų reikalų skyrius |
| 16. | Paslaugos vadovas | Bendrųjų reikalų skyriaus vedėja Ersida Medžiūnienė,  tel. (8 41) 59 66 46, el. p. [ersida.medziuniene@siauliuraj.lt](mailto:ersida.medziuniene@siauliuraj.lt) |
| 17. | Kontaktinis asmuo pasiteirauti | Vyresnioji specialistė [Simona](mailto:bivainis@siauliai-r.sav.lt) Saldauskienė,  tel. (8 41) 59 66 42, el. p. [simona.saldauskiene@siauliuraj.lt](mailto:simona.saldauskiene@siauliuraj.lt) |
| 18. | Reglamentuojantys teisės aktai | 1. [Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66/asr).  2. [Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5368B592234C/asr).  3. [Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“.](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.6565D97B9AA2/JSMqazjaWO)  4. [Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas.](https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.FA13E28615F6/asr" \t "_blank)  5. [Šiaulių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2012 m. balandžio 6 d. įsakymas Nr. A-442 ,,Dėl Asmenų aptarnavimo ,,vieno langelio“ principu ir informacijos teikimo Šiaulių rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“.](http://195.182.89.44/aktai/Default.aspx?Id=3&DocId=24683) |
| 19. | Paslaugos suteikimo kaina | Paslauga teikiama neatlygintinai. |
| **III dalis – Prašymo forma** | | |
| 20. Prašymo forma | | Priedas |
| **IV dalis – Paslaugos atlikimo proceso aprašymas** | | |
| 21. Paslaugos atlikėjas | | Padalinys (valstybės tarnautojas) pagal rezoliuciją |
| 22. Paslaugos atlikimo eiga | | 1. Interesantas pateikia prašymą ar skundą Savivaldybės administracijos arba seniūnijos vieno langelio darbuotojui arba elektroninėmis priemonėmis.  2. Su gautu prašymu ar skundu supažindinamas Savivaldybės meras, kuris rašo rezoliuciją ir paskiria pagal kompetenciją paslaugos atlikimo vykdytoją, nurodo užduočių vykdymo terminą ir nustato kontrolės tipą.  3. Prašymas ar skundas su rezoliucija nukreipiamas vykdytojui – skyriui (valstybės tarnautojui).  4. Skyriaus darbuotojas, parengęs atsakymą ar administracinės procedūros sprendimą, pateikia jį skyriaus vedėjui suderinti.  5. Paruoštą atsakymą ar sprendimą pasirašo Savivaldybės meras. Atsakymas ar sprendimas perduodamas ar išsiunčiamas interesantui. |
| **V dalis – Paslaugos teikimo proceso aprašymas (instrukcija asmenų aptarnavimo padalinio specialistui)** | | |
| 23. Prašymo įforminimo eiga | | 1. Vieno langelio darbuotojas atlieka šiuos veiksmus:  1.1. sutikrina, ar pateikti visi dokumentai (žr. 13 punktą). Dėl iškylančių neaiškumų darbuotojas priimdamas prašymą ar skundą kreipiasi į Bendrųjų reikalų skyriaus vedėją;  1.2. užregistruoja gautą prašymą ar skundą. Registruojant prašymą įrašo fizinio asmens vardą, pavardę, tikslų adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą. Ant prašymo ar skundo deda registracijos spaudą, jame įrašo prašymo ar skundo gavimo datą ir registracijos numerį;  1.3. prašymą ar skundą nuskenuoja ir įkelia į dokumentų valdymo sistemą „@vilys“ (DVS „@vilys“), kur vykdomi prašymo ar skundo nagrinėjimo veiksmai. |
| 24. Galimi klausimai | | Paslauga yra galutinė. Išsiunčiamas atsakymas ar pranešama kitu asmens prašomu būdu. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Asmenų skundų ir prašymų,

adresuotų Savivaldybės merui,

priėmimo ir nagrinėjimo aprašo

priedas

**(Prašymo (skundo) forma)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(vardas, pavardė)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą (elektroninis paštas, telefono numeris)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Šiaulių rajono savivaldybės

merui

**PRAŠYMAS (SKUNDAS)**

**DĖL \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

20\_\_ m. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ d.

Šiauliai

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Informuojame, kad:**

1. Šiaulių rajono savivaldybės administracija (toliau – Administracija), buveinės adresas: Vilniaus g. 263, 76337 Šiauliai, el. pašto adresas [prim@siauliuraj.lt](mailto:prim@siauliuraj.lt)., Jūsų asmens duomenis tvarkys priimant ir nagrinėjant prašymus ir skundus.

2. Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas –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) (OL 2016 L 119, p. 1) 6 str. 1 d. c p. ir e p.

3. Jūsų asmens duomenys gali būti perduoti:

3.1. teismui, teisėsaugos įstaigoms ar valstybės institucijoms tiek, kiek tokį teikimą nustato teisės aktų reikalavimai (pvz.: antstoliams, teismams ir kt.);

3.2. kitiems fiziniams / juridiniams asmenims jūsų sutikimu, jei toks sutikimas gaunamas dėl konkretaus atvejo.

4.  Jūsų asmens duomenys bus saugomi 1 metų laikotarpį. Šis terminas gali būti pratęstas, jei asmens duomenys yra naudojami arba gali būti naudojami kaip įrodymai ar informacijos šaltinis ikiteisminiame ar kitokiame tyrime, įskaitant ir Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos vykdomame tyrime, civilinėje, administracinėje ar baudžiamojoje byloje ar kitais įstatymų nustatytais atvejais. Tokiu atveju asmens duomenys gali būti saugomi tiek, kiek reikalinga šiems duomenų tvarkymo tikslams, ir sunaikinami nedelsiant, kai tampa nebereikalingi.

5. Jūs turite teisę susipažinti su Administracijoje tvarkomais savo asmens duomenimis, teisę prašyti ištaisyti netikslius duomenis, ištrinti neteisėtai tvarkomus duomenis arba apriboti jų tvarkymą, teisę nesutikti su duomenų tvarkymu, kai duomenų tvarkymas vykdomas siekiant teisėtų Administracijos interesų bei teisę į duomenų perkeliamumą, kai asmens duomenų tvarkymas grindžiamas sutikimu.

6. Visais klausimais, susijusiais su asmens duomenų tvarkymu, asmens duomenų apsaugos užtikrinimu ar asmens duomenų saugumo pažeidimais galite kreiptis į Šiaulių rajono savivaldybės administracijos Teisės ir personalo administravimo skyriaus vyriausiąjį specialistą (duomenų apsaugai) šiais kontaktais: tel. +370 612 93 407, el. pašto adresu [inesa.lukosiute@siauliuraj.lt](mailto:inesa.lukosiute@siauliuraj.lt), adresu – Vilniaus g. 263, 76337 Šiauliai.

7. Jūs turite teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (A. Juozapavičiaus g. 6, 09310 Vilnius, tel. (8 5) 271 2804, 279 1445, el. p. [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt)), jeigu manote, kad Šiaulių rajono savivaldybės administracija neteisėtai tvarko Jūsų asmens duomenis arba neįgyvendina Jūsų teisių.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(parašas) (vardas, pavardė)