










## ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS TEIKIMO APRAŠYMAS

### DĖL ASMENS SKUNDO AR PRAŠYMO PRIĖMIMO BEI NAGRINĖJIMO

Administracinės paslaugos pavadinimas	Asmens skundo ar prašymo priėmimas bei nagrinėjimas
Administracinės paslaugos kodas	05-03
Administracinės paslaugos aprašymo versija ir jos sukūrimo data	3 versija 2019-12-
Administracinės paslaugos gavėjai	Gyventojai Verslo subjektai Viešojo sektoriaus subjektai Užsieniečiai
Funkcija, kurią vykdant teikiama administracinė paslauga	Savarankiška funkcija
Administracinės paslaugos aprašymas	<p>Tikslas – priimti asmens, kuris kreipiasi į Marijampolės savivaldybės administraciją (toliau - Administraciją), skundą ar pranešimą, jį išnagrinėti ir pateikti pareiškėjui atsakymą. Skundai gali būti pateikiami raštu (tiesiogiai atvykus į Administraciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu per elektroninių valdžios vartų portalą – <a href="http://www.epaslaugos.lt">www.epaslaugos.lt</a>. Skundas ar pranešimas turi būti asmens pasirašytas. Jame turi būti nurodyta: asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), duomenys ryšiu palaikyti ir aiškiai išdėstyta skundo esmė.</p> <p>Skundas gali būti pateikiamas ir žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Administraciją). Žodiniai asmenų skundai ar pranešimai priimami tik tokie, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmenų, kurie kreipiasi, ar Savivaldybės administracijos interesų. Prireikus, asmenims sudaroma galimybė išdėstyti savo nusiskundimus raštu.</p> <p>Į skundą atsakoma tokiu būdu, kokiu jis buvo pateiktas, jeigu paslaugos gavėjas nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.</p>
Administracinės paslaugos rezultatas	Priimtas ir išnagrinėtas asmens skundas ar pranešimas, asmeniui pateiktas atsakymas
Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą	<p>Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas</p> <p>Nuoroda: <a href="https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalActEditions/TAR.0BDFFD850A66">https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalActEditions/TAR.0BDFFD850A66</a></p> <p>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</p>

	administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“				
	Nuoroda: <a href="https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalActEditions/TAR.6565D97B9AA2">https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalActEditions/TAR.6565D97B9AA2</a>				
Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	1. Asmens skundas ar pranešimas (laisva forma) Svarbiausia, kad būtų nurodomos skundžiamos aplinkybės ar pažeisti interesai. 2. Įgaliojimas, jei atstovaujama kitą asmenį. 3. Pateikiama informacija ir dokumentai, reikalingi skundai ar pranešimui nagrinėti, priklausomai nuo asmens pateikto kreipimosi turinio				
Informacija ir dokumentai, kuriuos paslaugos teikėjas gauna pats	Iš kokių registrų bus gaunama informacija priklauso nuo asmens pateikto kreipimosi turinio				
Administracinės paslaugos tipas	Elektroninė Neelektroninė paslauga				
Duomenys apie elektroninės administracinės paslaugos teikimą	<b>Nuoroda:</b> <a href="https://www.marijampole.lt/go.php/lit/Asmens-skundo-ar-praymo-priemimas-bei-nagrinejimas">https://www.marijampole.lt/go.php/lit/Asmens-skundo-ar-praymo-priemimas-bei-nagrinejimas</a> <b>Brandos lygis:</b> 4, <b>Tapatybės nustatymas:</b> reikalingas <b>Paslaugos užsakymo prisijungimo būdai:</b>				
	<table border="1"> <tr> <td><u>Gyventojams:</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė</td> <td><u>Viešojo sektoriaus subjektai</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė</td> </tr> <tr> <td><u>Verslo subjektams:</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė</td> <td><u>Užsieniečiai</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė</td> </tr> </table>	<u>Gyventojams:</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė	<u>Viešojo sektoriaus subjektai</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė	<u>Verslo subjektams:</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė	<u>Užsieniečiai</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė
<u>Gyventojams:</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė	<u>Viešojo sektoriaus subjektai</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė				
<u>Verslo subjektams:</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė	<u>Užsieniečiai</u> -elektroninio parašo naudotojams; -asmens tapatybės kortelė				
Administracinės paslaugos teikimo būtinų veiksmų seka	Būtinų atlikti veiksmų seka teikiant paslaugą elektroniniu būdu (pridedama schema Nr.1) Būtinų atlikti veiksmų seka teikiant paslaugą neelektroniniu būdu (pridedama schema Nr.2)				
Administracinės paslaugos teikėjas	Jurgita Jurkonienė, Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausioji specialistė, tel. (8 343) 90 065, el. p. <a href="mailto:priimamasis@marijampole.lt">priimamasis@marijampole.lt</a>  Ilona Ramanauskienė, Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausioji specialistė, tel. (8 343) 90 001, el. p. <a href="mailto:ilona.ramanauskiene@marijampole.lt">ilona.ramanauskiene@marijampole.lt</a>				
Administracinės paslaugos vadovas	Vilija Vainalavičienė, Bendrųjų reikalų skyriaus vedėja, tel. (8 343) 90 021, el.p. <a href="mailto:vilija.vainalaviciene@marijampole.lt">vilija.vainalaviciene@marijampole.lt</a>				
Administracinės paslaugos suteikimo trukmė	Asmenų skundai ar pranešimai turi būti išnagrinėti ir sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Administracijoje dienos, jei kiti teisės aktai nenumato kitaip. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų, asmeniui apie administracinės procedūros termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu būdu ir nurodomos pratęsimo priežastys				
Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei administracinė paslauga teikiama atlygintinai)	Paslauga teikiama nemokamai				

Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys	Skundo ar pranešimo forma yra laisva. Skundo Administracijos direktoriui forma   Skundo Merui forma   Prašymo Administracijos direktoriui forma   Prašymo Merui forma  
Prašymo priėmimo vieta	Marijampolės savivaldybės administracija, 68299 Marijampolė, J. Basanavičiaus a. 1, 1, 2 langelis Paslauga teikiama ir elektroniniu būdu 

Būtinų atlikti veiksmų seka teikiant paslaugą elektroniniu būdu (pridedama schema Nr.1)

Sekos žymėjimas	Standartinis sekos pavadinimas rekomenduojamoje schemoje	Schemoje įrašyti TAIP arba NE	Asmens skundo ar prašymo priėmimas bei nagrinėjimas
A	„Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys	TAIP	<p>Marijampolės savivaldybės administracija, 68299 Marijampolė, J. Basanavičiaus a. 1, I aukštas, 1, 2 langelis                      Jurgita Jurkonienė, Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausioji specialistė, tel. (8 343) 90 065,                      el. p. <a href="mailto:priimamasis@marijampole.lt">priimamasis@marijampole.lt</a></p> <p>Ilona Ramanauskienė, Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausioji specialistė, tel. (8 343) 90 001,                      el. p. <a href="mailto:ilona.ramanauskiene@marijampole.lt">ilona.ramanauskiene@marijampole.lt</a></p>
B	Institucijos vadovas ar jo įgaliotas tarnautojas	NE	
C	Paslaugos vadovas	TAIP	<p>Vilija Vainalavičienė, Bendrųjų reikalų skyriaus vedėja, tel. (8 343) 90 021,                      el.p. <a href="mailto:vilija.vainalaviciene@marijampole.lt">vilija.vainalaviciene@marijampole.lt</a></p>
D	Paslaugos teikėjas	TAIP	<p>Marijampolės savivaldybės administracijos specialistai pagal kompetenciją</p>
E	Institucijos administracijos padaliniai iš kurių gaunama informacija ir dokumentai	NE	
F	Institucijai pavaldžios įstaigos, iš kurių gaunama informacija ir dokumentai	NE	
G	Institucijai nepavaldžios įstaigos, iš kurių gaunama informacija ir dokumentai	NE	
H	Paslaugos vadovas	NE	
K	Institucijos administracijos padaliniai (pavaldžios įstaigos), su kuriais derinamas atsakymo asmeniui	NE	

	<b>projekts</b>		
<b>L</b>	<b>Institūcijas vadovas ar jŃ iġalioŃas tarnautojas</b>	<b>TAIP</b>	Marijampolĕs savivaldības meras 206 kab., tel. (8 343) 90 006 arba Marijampolĕs savivaldības administrācijas direktorius 211 kab., tel. (8 343) 90 011

Būtinų atlikti veiksmų seka teikiant paslaugą neelektroniniu būdu (pridedama schema Nr.2)

Sekos žymėjimas	Standartinis sekos pavadinimas rekomenduojamoje schemoje	Palikti schemoje? įrašyti TAIP arba NE	Asmens skundo ar prašymo priėmimas bei nagrinėjimas
A	„Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys	TAIP	<p>Marijampolės savivaldybės administracija, 68299Marijampolė, J. Basanavičiaus a. 1, I aukštas, 1, 2 langelis Jurgita Jurkonienė, Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausioji specialistė, tel. (8 343) 90 065, el. p. <a href="mailto:priimamasis@marijampole.lt">priimamasis@marijampole.lt</a></p> <p>Ilna Ramanauskienė, Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausioji specialistė, tel. (8 343) 90 001, el. p. <a href="mailto:ilona.ramanauskiene@marijampole.lt">ilona.ramanauskiene@marijampole.lt</a></p>
B	Institucijos vadovas ar jo įgaliotas tarnautojas	NE	
C	Paslaugos vadovas	TAIP	Vilija Vainalavičienė, Bendrųjų reikalų skyriaus vedėja, tel. (8 343) 90 021, el.p. <a href="mailto:vilija.vainalaviciene@marijampole.lt">vilija.vainalaviciene@marijampole.lt</a>
D	Paslaugos teikėjas	TAIP	Marijampolės savivaldybės administracijos specialistai pagal kompetenciją
E	Institucijos administracijos padaliniai iš kurių gaunama informacija ir dokumentai	NE	
F	Institucijai pavaldžios įstaigos, iš kurių gaunama informacija ir dokumentai	NE	
G	Institucijai nepavaldžios įstaigos, iš kurių gaunama informacija ir dokumentai	NE	

<b>H</b>	<b>Paslaugos vadovas</b>	<b>NE</b>	
<b>K</b>	<b>Institucijos administracijos padaliniai (pavaldžios įstaigos), su kuriais derinamas atsakymo asmeniui projektas</b>	<b>NE</b>	
<b>L</b>	<b>Institucijos vadovas ar jo įgaliotas tarnautojas</b>	<b>TAIP</b>	Marijampolės savivaldybės meras 206 kab., tel. (8 343) 90 006 arba Marijampolės savivaldybės administracijos direktorius 211 kab., tel. (8 343) 90 011