**1. Vienas langelis**

Atsakingo skyriaus specialistai

Skyriaus specialistas atsakingas už vieną langelį

Skyriaus specialistas atsakingas už vieną langelį

Interesantas

Prašymą įkelia į DVS ir nukreipia atsakingam skyriui

Pateikia prašymą vienam langeliui

Nagrinėja prašymus atlieka reikiamus veiksmus ir pateikia atsakymą interesantui

Pagal kompetenciją pateikia atsakymą interesantui

Skyriaus specialistas atsakingas už vieną langelį

Priima ir užregistruoja prašymą

**Proceso aprašymas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tikslas** | Organizuoti asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir paslaugų teikimą, organizuoti jų priėmimą institucijoje |
| **Aprašymas** | Priima atvykstančius į instituciją interesantus, išklauso jų žodinius prašymus ir pagal galimybę juos tenkina iš karto; prireikus, padeda įforminti žodinį prašymą raštu, atsakinėja į žodinius paklausimus telefonu. Priima institucijai, jos vadovybei ar institucijos administracijos padalinimas adresuotus rašytinius prašymus ir skundus, gautus paštu ar elektroniniu paštu, pristatytus asmeniškai ar per atstovą, atlieka pirminį jų tvarkymą, vado pagal institucijoje nustatytas dokumentų valdymo taisykles. Užregistruoja iš vadovybės gautus asmenų prašymus ir skundus; pagal asmens pageidavimą įteikia/persiunčia prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinančią registracijos kortelę ar spaudu pažymėtą prašymo kopiją, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Užregistruoja elektroniniu būdu gautus prašymus pagal elektroninių dokumentų valdymo taisykles. Susipažįsta su asmens prašymo turiniu, identifikuoja prašomą administracinę paslaugą. Supažindina asmenį su prašymo nagrinėjimo procedūra, prašomos paslaugos suteikimo galimybėmis. Pagal paslaugos aprašą nustato, kokia informacija reikalinga administracinei paslaugai suteikti, išsiaiškina, kokią informaciją galima gauti iš valstybės registrų ir duomenų bazių ir kokią informaciją turi pateikti pats asmuo. Kontroliuoja, kaip laikomasi prašymų nagrinėjimo ir administracinių paslaugų teikimo terminų. Prireikus informuoja asmenį apie prašymo nagrinėjimo ar administracinės paslaugos suteikimo termino pratęsimą, nurodo pratęsimo priežastį. Persiunčia kompetentingoms institucijoms prašymus, kurie nepriskirtini institucijos kompetencijai. Užregistruoja gautus atsakymus į prašymus ir skundus, vieną egzempliorių išsiunčia interesantui, kitą įdeda į bylą. Informuoja ir konsultuoja telefonu ar atvykusius į instituciją asmenis dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir administracinių paslaugų suteikimo bendrųjų nuostatų taikymo. Organizuoja asmenų priėmimą institucijoje, prireikus iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone derina priėmimo vietą ir laiką, nurodo institucijos atstovo vardą, pavardę ir užimamas pareigas. Sudaro ir nuolat papildo iš karto patenkinamų administracinių paslaugų sąrašą, rengia tam reikalingą informacinę medžiagą. Sudaro ir nuolat papildo klausimų, kuriais teikia informaciją ar konsultacijas, sąrašą. Veda visomis formomis ir būdais gautų prašymų ir skundų apskaitą. Veda kartotinių prašymų ir skundų apskaitą. Atlieka kasmetinį asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą. |
| **Procesą reglamentuojantys dokumentai** | 1. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas 1994 liepos 7 d. Nr. I-533 (nauja redakcija 2008-10-01).  2. Švenčionių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. d. įsakymas Nr A- „Dėl Švenčionių rajono savivaldybės administracijos klientų aptarnavimo kokybės standarto patvirtinimo“. |
| **Atsakomybė** | Bendrasis skyrius |

**2. Dokumentų valdymas**

Dokumentas registruojamas DVS pagal dokumento rūšį, dokumento gavimo registracijos žymoje įrašomas dokumento registracijos numeris, dokumentas nuskaitomas ir prisegamas DVS registracijos kortelėje

Skyriaus specialistas

Skyriaus specialistas

Skyriaus specialistas

Savivaldybės gautus dokumentus nukreipia savivaldybės administracijos direktoriui

Priima Savivaldybės administracijoje gautus paštu, elektroniniu paštu, faksu, per E-pristatymo sistemą, pasiuntinių paslaugų teikėjus, taip pat asmeniškai pateiktus dokumentus (raštus, prašymus, pareiškimus, skundus)

Rezoliucija paskirsto gautus dokumentus savivaldybės administracijos padalinių vadovams arba tiesiogiai - atsakingiems specialistam

Skyriaus specialistas

Jei dokumento tekstas neįskaitomas arba pateiktas nebaigtas forminti dokumentas (nesant parašo rekvizito, trūkstant priedų), įstatymų nustatyta tvarka gražinamas dokumentas jį pateikusiam asmeniui ar siuntėju

Skyriaus specialistas

**Proceso aprašymas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tikslas** |  |
| **Aprašymas** | Savivaldybės administracijoje gautus paštu, elektroniniu paštu, faksu, per E-pristatymo sistemą, pasiuntinių paslaugų teikėjus, taip pat asmeniškai pateiktus dokumentus (raštus, prašymus, pareiškimus, skundus) (toliau – gauti dokumentai) priima Bendrojo skyriaus darbuotojai, o savivaldybės administracijos struktūriniame padalinyje (skyriuje ar seniūnijoje) – padalinio vadovo paskirtas atsakingas darbuotojas pagal padaliniui priskirtas funkcijas. Registruojant gautą dokumentą pirmojo lapo viršutinės paraštės dešiniajame kampe dedamas dokumento gavimo spaudas. Dokumentas registruojamas DVS pagal dokumento rūšį, dokumento gavimo registracijos žymoje įrašomas dokumento registracijos numeris, dokumentas nuskaitomas ir prisegamas DVS registracijos kortelėje. Jei kartu su gautu dokumentu (prašymu, pareiškimu) Savivaldybei pateikiamas asmens dokumentas (gimimo liudijimas, mokslo baigimo pažymėjimas ar kita), šie dokumentai arba asmens prašymu kiti svarbūs dokumentai (originalai), padarius jų kopijas, grąžinami jį pateikusiam asmeniui. Kai techninėmis priemonėmis neįmanoma dokumento nuskaityti arba gautas dokumentas yra labai didelės apimties, įrištas ar įsegtas, DVS gali būti įvedamas tik pirmas dokumento lapas arba lydraštis, pažymint apie tai DVS komentare. Savivaldybės gautus dokumentus DVS registratorius (darbuotojas) nukreipia savivaldybės administracijos direktoriui, kuris rezoliucija juos paskirsto savivaldybės administracijos padalinių (skyrių ir seniūnijų) vadovams arba tiesiogiai - atsakingiems specialistams (vykdytojams).  Vokai išsaugomi ir pridedami prie dokumentų tik tais atvejais, kai siuntėjo adresas yra tik ant voko ar pašto antspaudo reikia dokumento išsiuntimo arba gavimo datai įrodyti.  Kai dokumento tekstas neįskaitomas, kai nebaigti forminti dokumentai (nesant parašo rekvizito, trūkstant priedų), įstatymų nustatyta tvarka dokumentas grąžinamas jį pateikusiam asmeniui ar siuntėjui.  Gauta periodinė spauda, sveikinimai, kvietimai, reklaminiai lankstinukai, reklaminiai-komerciniai pasiūlymai, privataus pobūdžio laiškai su nuoroda „Asmeniškai“, kita korespondencija, nesusijusi su atsakomybe ir rizika, kylančia dėl dokumentų neįtraukimo į apskaitą (neįvedimo į DVS), neregistruojami. Sprendimus dėl atsisakymo registruoti gautą korespondenciją priima Bendrojo skyriaus vedėjas. |
| **Procesą reglamentuojantys dokumentai** | 1. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas 1994 liepos 7 d. Nr. I-533 (nauja redakcija 2008-10-01).  2. Švenčionių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2017 m. sausio 26 d. įsakymas Nr. A-55 „Dėl Švenčionių rajono savivaldybės dokumentų valdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ |
| **Atsakomybė** | Bendrasis skyrius |

**3. Teisės aktų projektų rengimas ir viešinimas**

Skyriaus specialistas

Pasirašytas teisės aktas tą pačią, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, registruojamas DVS

Skyrių vedėjai/specialistai

Teisės akto projekto rengėjas

Rengiamas ir vizuojamas teisės akto projektas ir kartu su rengimo medžiaga (dokumentais) - pateikiamas derinimui

Vadovas

Pasirašomas teisės aktas

Derinimas

Skyriaus specialistas

Teisės aktai, kurie privalo būti viešinami, per DVS atliekami viešinimo veiksmai

**Proceso aprašymas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tikslas** |  |
| **Aprašymas** | Teisės aktų projektai gali būti rengiami, derinami ir pasirašomi DVS, o pasirašyti teisės aktai registruojami tik DVS. Kai keičiami ar papildomi teisės aktai kartu su teisės akto projektu rengėjas turi patalpinti DVS aktualią teisės akto redakciją. Kai teisės aktas pripažįstamas netekusiu galios atskiru teisės aktu arba priimant naują tuos pačius teisinius santykius reglamentuojantį teisės aktą, nurodoma, kad jis pripažįstamas netekusiu galios.  Savivaldybės teisės akto projektas turi būti vizuotas tiesioginio rengėjo ir kartu su rengimo medžiaga (dokumentai) - pateiktas derinimui. Teisės akto projektas turi būti suderintas:  1. savivaldybės administracijos skyriaus vadovo, kai projektą rengė jam pavaldus valstybės tarnautojas ar darbuotojas, - dėl projekto tikslingumo, efektyvumo, teigiamų ir neigiamų pasekmių;  2. Teisės ir civilinės metrikacijos skyriaus vedėjo ar specialisto (valstybės tarnautojo) pagal priskirtas kuruojamas sritis – dėl projekto atitikties įstatymams ir kitiems aukštesnės teisinės galios teisės aktams, teisės technikos reikalavimams;  3. Teisės ir civilinės metrikacijos skyriaus specialisto, atliekančio savivaldybėje valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo kontrolę, - dėl projekto atitikties bendrinės lietuvių kalbos normoms,  4. Teisės ir civilinės metrikacijos skyriaus specialisto, atliekančio teisės aktų projektų antikorupcinį vertinimą, - dėl numatomo teisinio reguliavimo antikorupciniu požiūriu (Tiesioginis rengėjas atsako už teisės akto projekto pateikimą antikorupciniam vertinimui, kai pagal teisės aktus jis turi būti atliktas),  5. Finansų skyriaus vedėjo ar Buhalterinės apskaitos skyriaus vedėjo – dėl priimto projekto įgyvendinimo (lėšų poreikio),  6. kitų savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių vadovų ir/ar specialistų, kai jie turi suinteresuotumą pagal jiems priskirtas kuruojamas sritis, – dėl projekto.  Pasirašytus teisės aktus tą pačią, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, Bendrasis skyrius registruoja DVS, seniūnų teisės aktus – seniūnijos atsakingas darbuotojas. |
| **Procesą reglamentuojantys dokumentai** | 1. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas 1994 liepos 7 d. Nr. I-533 (nauja redakcija 2008-10-01).  2. Švenčionių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2017 m. sausio 26 d. įsakymas Nr. A-55 „Dėl Švenčionių rajono savivaldybės dokumentų valdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ |
| **Atsakomybė** | Bendrasis skyrius |