



**Centralizuoto savivaldybių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę projektas  
Nr. VP2-3.1-IVPK-08-V-01-001**

**S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas**

*Sutartis: 2014 m. sausio 31 d. paslaugų pirkimo sutartis  
Nr.6F-14/2014/01-35/ADV dėl savivaldybių teikiamų ir  
administruojamų paslaugų analizės, esamų procesų tobulinimo ir  
specifikavimo bei paslaugų konstravimo ir diegimo pilotinėse  
savivaldybėse techninės priežiūros*

*Užsakovas: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo  
ministerijos*

*Vykdytojas: UAB „Ernst & Young Baltic“*

Versijos Nr.: 3  
Data: 2014-07-02

**PATVIRTINTA:**  
*2014 m. liepos mėn 1 d. projekto valdymo grupės protokolu*

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	2 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## TURINYS

DOKUMENTO VERSIJOS .....	3
1. PASLAUGOS APIMTIS .....	4
2. PROCESO SCHEMOS IR FUNKCINIAI REIKALAVIMAI.....	5
2.1. S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ procesas .....	5
2.2. Prašymo pildymo sub-procesas.....	8
2.3. Sprendimo priėmimo sub-procesas .....	11
2.4. Prašymo tikslinimo sub-procesas .....	13
3. INTEGRACINIAI TAŠKAI .....	15
4. DUOMENŲ PAKETAI.....	17
5. TEISĖS AKTAI .....	18
6. PRAŠYMO FORMOS STRUKTŪRA IR REIKALAVIMAI .....	19
7. TARPINĖS PASLAUGOS TEIKIMO BŪSENOS.....	24
8. PASIŪLYMAI PASLAUGOS PROCESO PATOBULINIMUI IR PRIIMTI PAGRINDINIAI SPRENDIMAI .....	25
9. PRAŠYMO FORMOS DUOMENŲ LAUKO „ADRESATAS“ REIKŠMĖS.....	28

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	3 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## **DOKUMENTO VERSIJOS**

<b>Data</b>	<b>Versija</b>	<b>Aprašymas</b>	<b>Rengė (koregavo)</b>
2014.06.16	1.00	Remiantis aktualiais teisės aktais bei pagal susitikimų / skambučių su pilotinėmis savivaldybėmis metu gautą informaciją parengtas tipizuotas paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	UAB „Ernst & Young Baltic“
2014-06-26	2.00	Dokumentas atnaujintas pagal savivaldybių specialistų pateiktą informaciją	UAB „Ernst & Young Baltic“
2014-07-02	3.00	Patvirtinta dokumento versija, pakoreguota pagal 2014 m. liepos 1 d. vykusio susitikimo su Kauno m. savivaldybės, Klaipėdos m. savivaldybės, Ignalinos r. savivaldybės, Širvintų r. savivaldybės, LR Vidaus reikalų ministerijos, Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos ir Lietuvos savivaldybių asociacijos atstovais metu suderintas pastabas.	UAB „Ernst & Young Baltic“

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	4 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## **1. PASLAUGOS APIMTIS**

S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ paslauga teikiama:

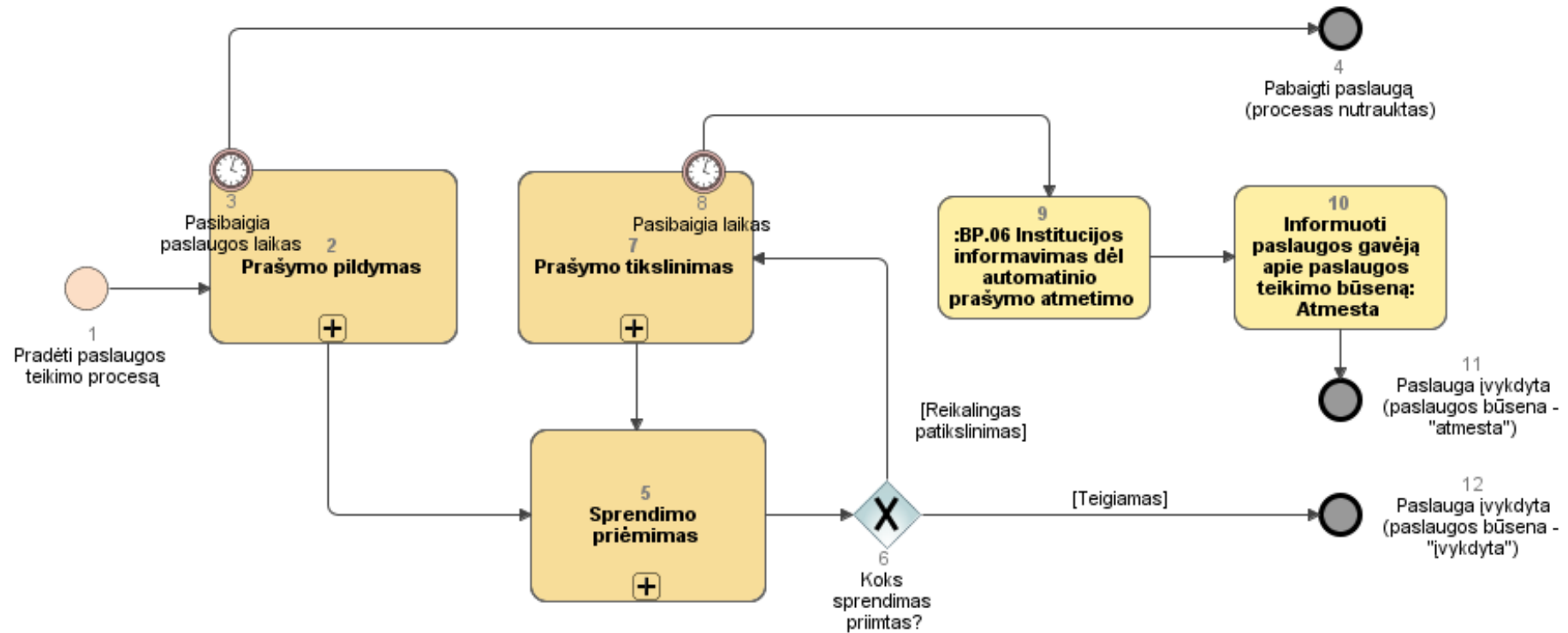
1. Fiziniais Lietuvos asmenims;
2. Fiziinių asmenų įgaliotiems fiziniais asmenims;
3. Juridiniams asmenims;
4. Juridinių asmenų įgaliotiems fiziniais asmenims;
5. Fiziniais užsienio asmenims;
6. Juridiniams užsienio asmenims.

Paslaugos rezultatas yra atsakymas į pateiktą skundą arba prašymą.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	5 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinį reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## 2. PROCESO SCHEMAS IR FUNKCINIAI REIKALAVIMAI

### 2.1. S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ procesas



1 pav. S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ proceso schema

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	6 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

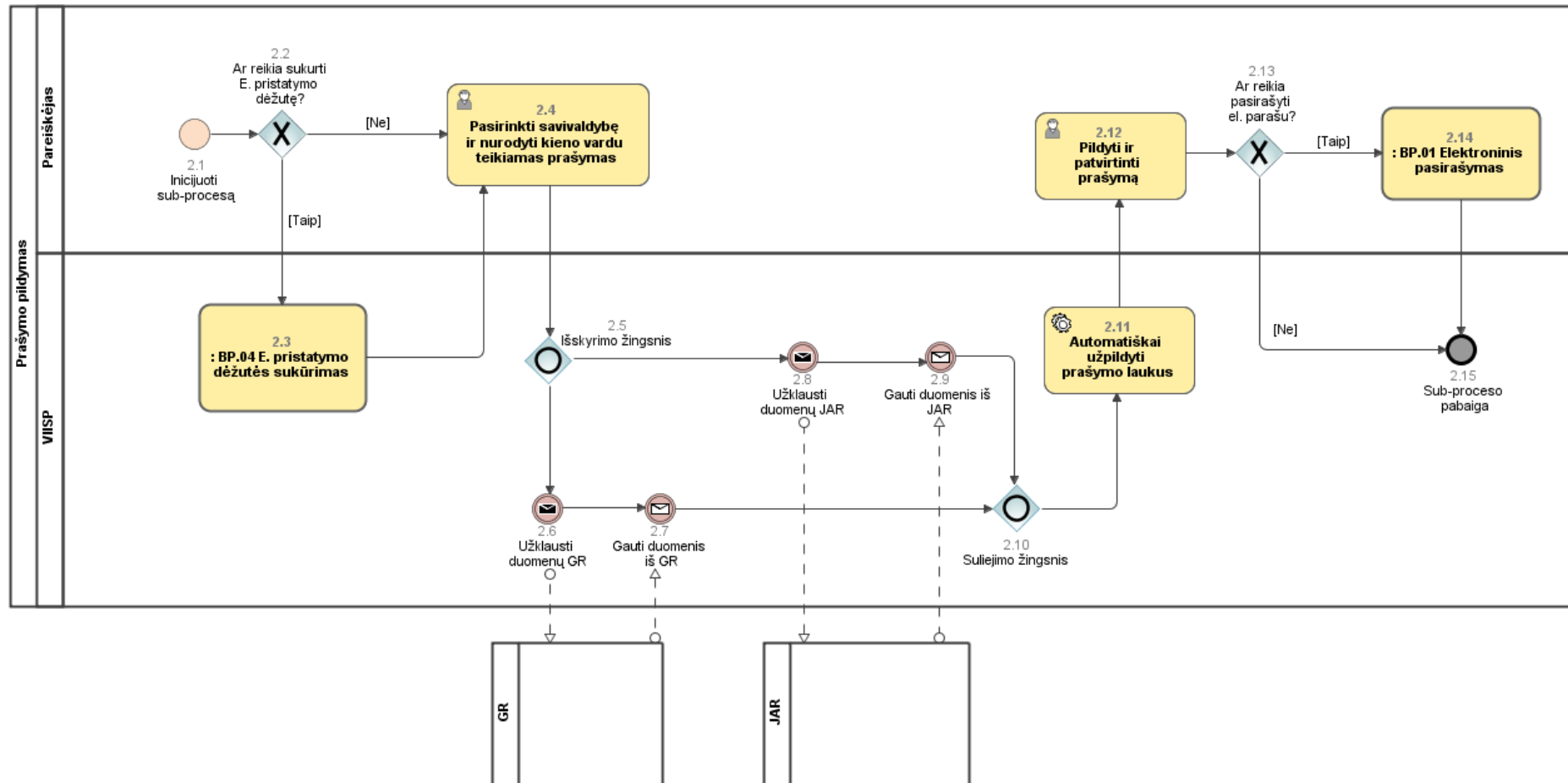
1 lentelė. Proceso S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ funkciniai reikalavimai

Žingsnio Nr. ir pavadinimas	Reikalavimo Nr.	Funkcinis reikalavimas
-	S_REIK_1	Paslaugos apraše turi būti nurodyta informacija, nurodanti paslaugos paskirtį, pvz.: „Paslauga yra skirta pateikti prašymus arba skundus savivaldybės vadovybei arba savivaldybės administracijos vadovybei ir nėra skirta pateikti prašymus administracinėms paslaugoms gauti. Prašymą administracinei paslaugai gauti galite pateikti suradę atitinkamą administracinę paslaugą sąrašė“. Turi būti pateikiama nuoroda į savivaldybių teikiamų administracinių paslaugų sąrašą.
1 – Pradėti paslaugos teikimo procesą	S_REIK_2	El. paslaugos procesas inicijuojamas VIISP naudotojui pasirinkus paslaugą „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“.
2 - Prašymo pildymas	S_REIK_3	Pareiškėjas inicijuoja „Prašymo pildymą“. Šiame sub-procese: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pasirenkama savivaldybė, kuriai turės būti perduotas prašymas;</li> <li>▶ Prisijungus kaip FA, pasirenkama už ką (už pareiškėją ar už atstovaujimą fizinį arba juridinį asmenį) teikiamas prašymas;</li> <li>▶ Automatiškai arba pareiškėjo yra užpildomi prašymo laukai;</li> <li>▶ Pareiškėjas prašymą patvirtina.</li> </ul>
	S_REIK_4	Tuomet, kai paslaugai yra nustatyta, kad paslaugos rezultatas bus perduotas per E. pristatymo IS, pareiškėjas susikuria e. pristatymo dėžutę. Šis nustatymas yra konfigūruojamas parametras, kuris nustatomas visoms savivaldybėms (pasirinkimas, ar šios paslaugos rezultatas turi būti perduotas per E. pristatymo sistemą, yra vieningas visoms savivaldybėms).
3 - Pasibaigia paslaugos laikas	S_REIK_5	Prašymui pateikti pareiškėjas turi nustatyti dienų skaičių, skaičiuojant nuo pradėto pildyti prašymo paskutinio išsaugojimo (šiuo metu VIISP nustatytas terminas – 30 dienų).
5 – Sprendimo priėmimas	S_REIK_6	Šiame sub-procese savivaldybėje priimamas sprendimas. Sub-proceso metu pareiškėjas yra informuojamas apie tarpines paslaugos teikimo būsenas, gautas iš SI DVS.
	S_REIK_7	Tarpinės paslaugos teikimo būsenos yra nurodytos 7 skyriuje „TARPINĖS PASLAUGOS TEIKIMO BŪSENOS“.
6 – Koks sprendimas priimtas?	S_REIK_8	VIISP nukreipia el. paslaugos procesą, priklausomai nuo to, kuri sub-proceso „Sprendimo priėmimas“ pabaiga pasiekta: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Jei „Teigiamas sprendimas“, procesas nukreipiamas į žingsnį „Pabaigti paslaugą (paslaugos būseną – „įvykdyta“)“;</li> <li>▶ Jei „Reikalingas patikslinimas“, procesas nukreipiamas į žingsnį „Prašymo tikslinimas“ (paslaugos būseną – „laukiama“).</li> </ul>

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	7 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinį reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

Žingsnio Nr. ir pavadinimas	Reikalavimo Nr.	Funkcinis reikalavimas
7 – Prašymo tikslinimas	S_REIK_9	Šis sub-procesas inicijuojamas, kai savivaldybė grąžina prašymą patikslinimui. Šiame sub-procese: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pareiškėjui nurodomi tikslintini duomenys arba reikalingi pateikti papildomi dokumentai;</li> <li>▶ Pareiškėjas užpildo tikslinamus duomenis ir / arba prisega dokumentus;</li> <li>▶ Pareiškėjas patvirtina patikslintą prašymą.</li> </ul>
8 - Pasibaigia laikas	S_REIK_10	Prašymo tikslinimui pareiškėjas turi nustatyti laiką, skaičiuojant nuo sprendimo „Reikalingas patikslinimas“ priėmimo, per kurį nepatikslinus duomenų, VIISP automatiškai atmeta prašymą, apie tai informuodamas savivaldybės specialistą ir pareiškėją. Šis nustatymas yra konfigūruojamas parametras, kuris nustatomas visoms savivaldybėms, tačiau konkretaus sprendimo patikslinti metu SI specialistas gali nustatyti terminą pakeisti.
9 – :BP.06 Institucijos informavimas dėl automatinio prašymo atmetimo	S_REIK_11	Šiame procese VIISP perduoda informaciją į SI DVS apie atmetą prašymą ir tikslią atmetimo priežastį - pasibaigę prašymo patikslinimui nustatytas laikas. Perduodamame pranešime turi būti pateikiama, koks terminas buvo nurodytas pareiškėjui.
10 - Informuoti paslaugos gavėją apie paslaugos teikimo būseną: Atmesta	S_REIK_12	Šiame procese VIISP informuoja pareiškėją apie atmetą prašymą ir tikslią atmetimo priežastį - pasibaigę prašymo patikslinimui nustatytas laikas.

## 2.2. Prašymo pildymo sub-procesas



2 pav. Prašymo pildymo sub-proceso schema



Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	9 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinį reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## 2 lentelė. Funkciniai sub-proceso „Prašymo pildymas“ funkciniai reikalavimai

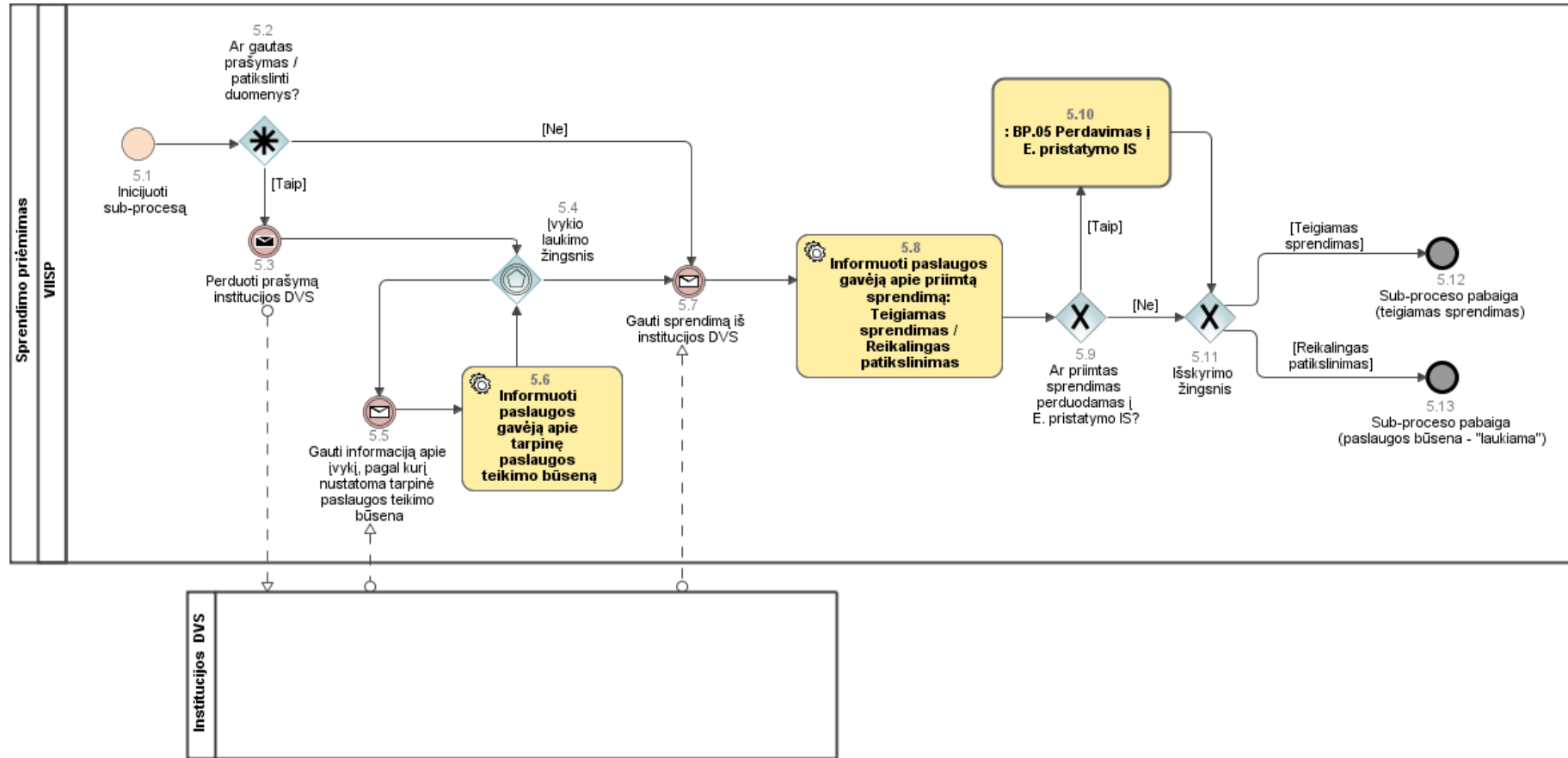
Žingsnio Nr. ir pavadinimas	Reikalavimo Nr.	Funkcinis reikalavimas
2.3 - :BP.04 E. pristatymo dėžutės sukūrimas	-	Žr. reikalavimą „S_REIK_4“.
2.4 – Pasirinkti savivaldybę ir nurodyti kieno vardu teikiamas prašymas	S_REIK_13	Šiame žingsnyje pareiškėjas nurodo informaciją, kuri reikalinga tolesniems sub-proceso žingsniams vykdyti: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Savivaldybę;</li> <li>▶ Požymį, ar prašymą teikia: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Asmuo pats už save.</li> <li>▶ Asmuo, įgaliotas asmuo atstovauti fiziniam asmeniui. Reikia nurodyti paslaugos gavėjo (FA) kodą.</li> <li>▶ Asmuo, įgaliotas atstovauti juridiniam asmeniui: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Juridinio asmens vadovas. Reikia nurodyti paslaugos gavėjo (JA) kodą.</li> <li>▪ Kitas įgaliotas asmuo. Reikia nurodyti paslaugos gavėjo (JA) kodą.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
2.6 - Užklausti duomenų GR	S_REIK_14	Duomenų sąsaja su Gyventojų registru yra aprašyta skyriuje 3 „INTEGRACINIAI TAŠKAI“.
2.7 - Gauti duomenis iš GR	S_REIK_15	Duomenų sąsaja su Gyventojų registru yra aprašyta skyriuje 3 „INTEGRACINIAI TAŠKAI“.
2.8 - Užklausti duomenų JAR	S_REIK_16	Duomenų sąsaja su Juridinių asmenų registru yra aprašyta skyriuje 3 „INTEGRACINIAI TAŠKAI“.
2.9 - Užklausti duomenų JAR	S_REIK_17	Duomenų sąsaja su Juridinių asmenų registru yra aprašyta skyriuje 3 „INTEGRACINIAI TAŠKAI“.
2.11 – Automatiškai užpildyti prašymo laukus	S_REIK_18	Prašymas automatiškai užpildomas: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ autentifikacijos metu gautais duomenimis (prisijungimo prie <a href="http://www.epaslaugos.lt">www.epaslaugos.lt</a> portalo metu gautais asmens duomenimis);</li> <li>▶ iš GR gautais duomenimis;</li> <li>▶ iš JAR gautais duomenimis;</li> <li>▶ VIISP tvarkomais duomenimis.</li> </ul>
2.12 – Pildyti ir	S_REIK_19	Prašymo formos struktūra ir reikalavimai jai plačiau aprašomi skyriuje 4 „PRAŠYMO FORMOS STRUKTŪRA IR

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	10 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

Žingsnio Nr. ir pavadinimas	Reikalavimo Nr.	Funkcinis reikalavimas
patvirtinti prašymą		REIKALAVIMAI“.
	S_REIK_20	Kiekviena savivaldybė turi turėti galimybę sudaryti skyrių ir seniūnijų sąrašą, iš kurio pareiškėjui būtų suteikiama galimybė pasirinkti reikšmę, jeigu prašymo formos lauke „Adresatas“ norima nurodyti, kad adresatas yra savivaldybės administracijos skyriaus vadovas arba seniūnas.  Savivaldybė gali nepateikti skyrių ir seniūnijų sąrašo, jeigu nenori suteikti pareiškėjui galimybės kaip adresatą nurodyti skyriaus vedėją arba seniūną. Tokiu atveju šios reikšmės nepateikiamos adresatų reikšmių sąraše.  Pareiškėjui pasirinkus „Kita“, turi būti suteikiama galimybė rankiniu įvedimu nurodyti adresatą.
	S_REIK_21	Savivaldybės turi turėti galimybę nustatyti prašymo arba skundo teksto ilgio apribojimą.
2.14 – :BP.01 Elektroninis pasirašymas	S_REIK_22	Tuomet, kai paslaugai yra nustatyta, kad prašymas turi būti pasirašomas el. parašu, turi būti vykdomas bendrasis procesas „BP.01 Elektroninis pasirašymas“. Šis nustatymas yra konfigūruojamas parametras, kuris nustatomas visoms savivaldybėms (pasirinkimas, ar prašymas turi būti pasirašytas el. parašu, yra vieningas visoms savivaldybėms).

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	11 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

### 2.3. Sprendimo priėmimo sub-procesas



4 pav. Sprendimo priėmimo sub-proceso schema

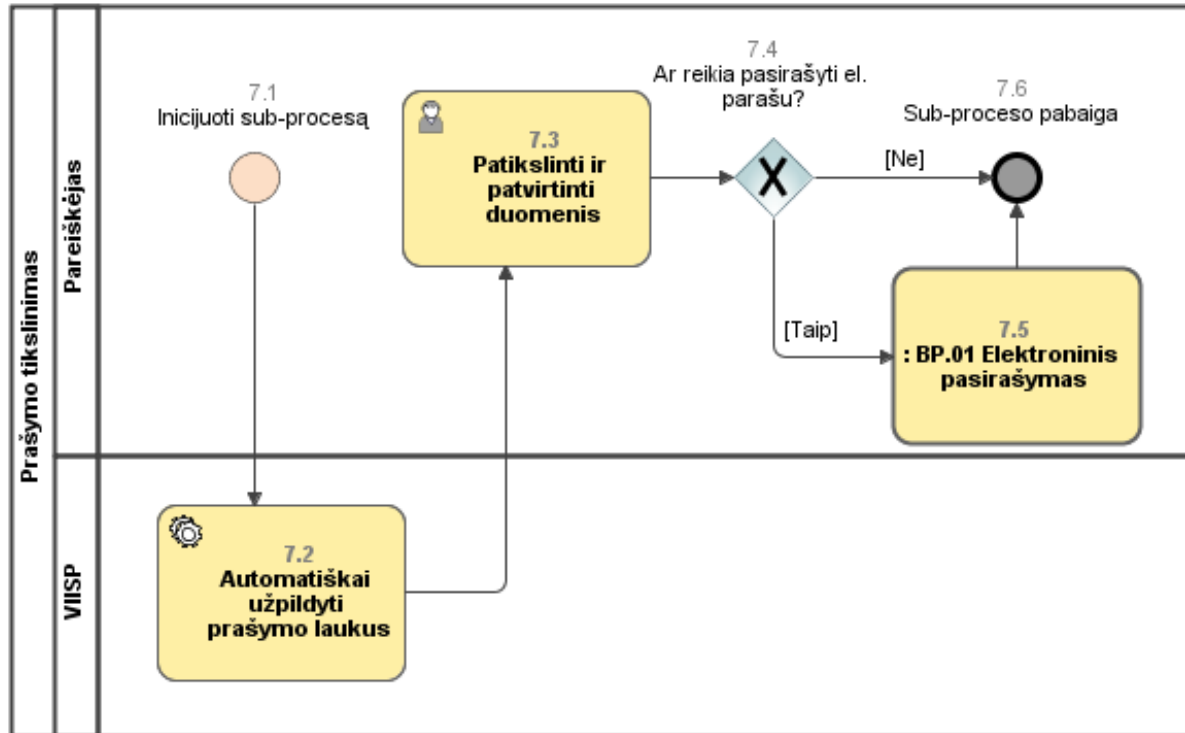
Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	12 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinį reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

#### 4 lentelė. Funkciniai sub-proceso "Sprendimo priėmimas" reikalavimai

Žingsnio Nr. ir pavadinimas	Reikalavimo Nr.	Funkcinis reikalavimas
5.2 – Ar gautas prašymas / patikslinti duomenys?	S_REIK_23	Tais atvejais, kuomet procesas inicijuotas iš sub-procesų „Prašymo pildymas“ arba „Prašymo tikslinimas“, toliau turi būti vykdomas 5.3 žingsnis. Visais kitais atvejais toliau turi būti vykdomas 5.7 žingsnis.
5.3 – Perduoti prašymą į institucijos DVS	S_REIK_24	Duomenų sąsaja su SI DVS yra aprašyta skyriuje 3 „INTEGRACINIAI TAŠKAI“.
	S_REIK_25	Savivaldybės turi turėti galimybę nustatyti automatinį prašymo registravimą DVS, vadovaujantis kartu su prašymu pateikiamo duomens „Adresatas“ reikšmėmis – pvz., jeigu kaip prašymo adresatas nurodomas tam tikro skyriaus vadovas, prašymas būtų automatiškai registruojamas į tam skyriui priskirtų prašymų registrą.  Kauno m. sav. pateiktas skyrių bei seniūnijų sąrašas pateikiamas 9 skyriuje. Likusios savivaldybės prašymą leis teikti tik direktoriui.
5.5 - Gauti informaciją apie įvykį, pagal kurį nustatoma tarpinė paslaugos teikimo būseną	S_REIK_26	Duomenų sąsaja su SI DVS yra aprašyta skyriuje 3 „INTEGRACINIAI TAŠKAI“.
5.6 - Informuoti pareiškėją apie tarpinę paslaugos teikimo būseną	S_REIK_27	VIISP turi automatiškai informuoti pareiškėją, kuomet prašymas priskirtas specialistui. Tarpinės paslaugos teikimo būsenos yra nurodytos 7 skyriuje „TARPINĖS PASLAUGOS TEIKIMO BŪSENOS“.
	S_REIK_28	Jeigu skundo arba prašymo nagrinėjimas užtruks ilgiau, nei numatytas prašymų arba skundų nagrinėjimo terminas, savivaldybės specialistas gali iš savivaldybės DVS perduoti tarpinį informavimą, kuriame pateikiama informacija apie prašymo arba skundo nagrinėjimo užsitęsimo priežastis.
5.7 – Gauti sprendimą iš institucijos DVS	S_REIK_29	Duomenų sąsaja su SI DVS yra aprašyta skyriuje 3 „INTEGRACINIAI TAŠKAI“.
5.8 – Informuoti pareiškėją apie priimtą sprendimą: Teigiamas sprendimas / Reikalingas patikslinimas	S_REIK_30	VIISP automatiškai suformuoja ir perduoda informaciją pareiškėjui. Priklausomai nuo SI priimto sprendimo, VIISP: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Informuoja pareiškėją apie reikalingą patikslinimą (reikalingus patikslinti prašymo laukus ir (arba) dokumentus, kuriuos reikia pateikti);</li> <li>▶ Informuoja pareiškėją apie teigiamą sprendimą.</li> </ul>
5.10 - :BP.05 Perdavimas į E. pristatymo IS	S_REIK_31	Tuomet, kai SI pasirenka, kad priimtas sprendimas bus perduotas per E. pristatymo IS, turi būti vykdomas bendrasis procesas „BP.05 Perdavimas į E. pristatymo IS“.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	13 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## 2.4. Prašymo tikslinimo sub-procesas



5 pav. Prašymo tikslinimo sub-proceso schema

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	14 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

**5 lentelė. Funkciniai sub-proceso "Prašymo tikslinimas" reikalavimai**

Žingsnio Nr. ir pavadinimas	Reikalavimo Nr.	Funkcinis reikalavimas
7.2 –Automatiškai užpildyti prašymo laukus	-	<b>Pastaba:</b> Sub-proceso „Prašymo tikslinimas“ žingsniams taikomi bendrieji funkciniai reikalavimai.
7.3 – Patikslinti ir patvirtinti duomenis	-	
7.5 - : BP.01 Elektroninis pasirašymas	-	

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	15 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

### 3. INTEGRACINIAI TAŠKAI

Nr.	Žingsnio Nr. ir pavadinimas	Duomenų šaltinis (IS / registras)	Duomenų sąrašas	Pastabos
1.	2.6 – Užklausti duomenų GR	Perduodama į GR	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pareiškėjo asmens kodas;</li> <li>▶ Paslaugos gavėjo asmens kodas</li> </ul>	Paslaugos gavėjo asmens kodas perduodamas tik tais atvejais, kuomet pareiškėjas yra FA, kuris teikia prašymą kito FA vardu.
2.	2.7 – Gauti duomenis iš GR	Gaunama iš GR	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pareiškėjo vardas;</li> <li>▶ Pareiškėjo pavardė;</li> <li>▶ Paslaugos gavėjo vardas;</li> <li>▶ Paslaugos gavėjo pavardė.</li> </ul>	Paslaugos gavėjo vardas ir pavardė gaunami tik tais atvejais, kuomet pareiškėjas yra FA, kuris teikia prašymą kito FA vardu.
3.	2.8 – Užklausti duomenų JAR	Perduodama į JAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Juridinio asmens kodas</li> </ul>	
4.	2.9 – Gauti duomenis iš JAR	Gaunama iš JAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Juridinio asmens pavadinimas;</li> <li>▶ Juridinio asmens vadovo vardas ir pavardė.</li> </ul>	Duomuo „Juridinio asmens vadovas“ gaunamas tik tais atvejais, kai prašymą teikia juridinio asmens vadovas.
5.	5.2 – Perduoti prašymą į institucijos DVS	Perduodama į SI DVS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prašymo dokumentas;</li> <li>▶ Duomenų lauko „Adresatas“ reikšmė</li> <li>▶ Iš GR gauti duomenys;</li> <li>▶ Iš JAR gauti duomenys;</li> <li>▶ Prie prašymo pridėti dokumentai.</li> </ul>	
6.	5.5 - Gauti informaciją apie įvykį, pagal kurį nustatoma tarpinė paslaugos teikimo būseną „Užregistruota“	Gaunama iš SI DVS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prašymo registracijos numeris.</li> </ul>	
7.	5.5 - Gauti informaciją apie įvykį, pagal kurį nustatoma tarpinė paslaugos teikimo būseną „Nagrinėjama“	Gaunama iš SI DVS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Specialisto (-ės), kuriam (-iai) priskirtas prašymas, vardas, pavardė, pareigos ir skyrius.</li> </ul>	Tais atvejais, kuomet SI DVS nėra tvarkomi duomenys apie specialisto pareigas arba skyrių, pareiškėjui pateikiami tik tie duomenys, kurie

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	16 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

Nr.	Žingsnio Nr. ir pavadinimas	Duomenų šaltinis (IS / registras)	Duomenų sąrašas	Pastabos
				tvarkomi SI DVS.
8.	5.5 - Gauti informaciją apie įvykį, pagal kurį nustatoma tarpinė paslaugos teikimo būseną „Nagrinėjama: Pratęstas nagrinėjimo terminas“	Gaunama iš SI DVS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Paaškinimas apie prašymo arba skundo nagrinėjimo užsitęsimo priežastis.</li> </ul>	
9.	5.7 – Gauti sprendimą iš institucijos DVS	Gaunama iš SI DVS	<p>Sprendimas, gaunamas iš SI DVS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Teigiamas sprendimas. Papildomai perduodamas atsakymas į skundą arba prašymą.</li> <li>▶ Reikalingas patikslinimas. Papildomai perduodamas pranešimas apie reikalingą patikslinimą ir patikslinimo terminas.</li> </ul>	



Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	17 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

#### **4. DUOMENŲ PAKETAI**

Šios paslaugos teikimo metu nėra poreikio gauti duomenų paketus.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	18 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## 5. TEISĖS AKTAI

Nr.	Teisės aktas	Savivaldybė, kuriai taikoma
1.	Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas, 2000 m. sausio 11 d. Nr. VIII-1524 (Žin., 2000 Nr. 10-236 ; 2012 Nr. 51-2529)	Visose
2.	Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234 (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2011 Nr. 4-125)	Visose
3.	Lietuvos Respublikos vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779; 2012 Nr.88-4585)	Visose
4.	Kauno miesto savivaldybės dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo, kontrolės procedūrų aprašas, patvirtintas Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2013 m. spalio 9 d. įsakymu Nr. A-2755	Kauno m.
5.	Asmenų aptarnavimo ir informacijos teikimo Ignalinos rajono savivaldybės administracijoje taisyklės, patvirtintos Ignalinos rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2008 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr.V2-327	Ignalinos r.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	19 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## 6. PRAŠYMO FORMOS STRUKTŪRA IR REIKALAVIMAI

Duomenų grupės pavadinimas	Duomenų sąrašas	Duomenų šaltinis	Užpildymo būdas	Privalomumas	Loginės taisyklės	Kitos taisyklės / Pastabos
<b>Bendrieji laukai</b>						
-	Prašymo pateikimo data	Užpildoma automatiškai	Automatinis (metai, mėnuo, diena)	Privalomas		Automatiškai užpildoma pagal prašymo pateikimo datą.
-	Savivaldybė	Nurodo pareiškėjas	Pasirenkama reikšmė iš pateikto reikšmių sąrašo.	Privalomas		
-	Prašymą teikia: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fizinis asmuo už save</li> <li>▶ Juridinio asmens vadovas               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Juridinio asmens kodas</li> </ul> </li> <li>▶ Įgaliotas asmuo atstovauti fiziniam asmeniui:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fizinio asmens (paslaugos gavėjo) kodas</li> </ul> </li> <li>▶ Įgaliotas asmuo atstovauti juridiniam asmeniui:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Juridinio asmens</li> </ul> </li> </ul>	Nurodo pareiškėjas	Pasirenkama reikšmė iš pateikto reikšmių sąrašo.	Privalomas	Nerodomas, jei prašymas pildomas JA	

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	20 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

Duomenų grupės pavadinimas	Duomenų sąrašas	Duomenų šaltinis	Užpildymo būdas	Privalomumas	Loginės taisyklės	Kitos taisyklės / Pastabos
	(paslaugos gavėjo) kodas					
Pareiškėjo (fizinio asmens) duomenys  Taisyklė duomenų grupei: Matomi, kai prašymą pildo FA.	Gimimo data	Gaunama iš GR	Automatinis	Privalomas		
	Vardas	Gaunama iš GR	Automatinis	Privalomas		
	Pavardė	Gaunama iš GR	Automatinis	Privalomas		
	El. pašto adresas	Užpildoma duomenimis iš naudotojo VIISP paskyros	Automatinis	Privalomas	Galima koreguoti	
	Telefono nr.	Užpildoma duomenimis iš naudotojo VIISP paskyros	Automatinis	Privalomas	Galima koreguoti	
Paslaugos gavėjo (fizinio asmens) duomenys  Taisyklė duomenų grupei: Matomi, kai prašymą pildo asmuo, įgaliotas kito FA.	Gimimo data	Nurodo pareiškėjas / Gaunama iš GR	Rankinis įvedimas / Automatinis	Privalomas		
	Vardas	Nurodo pareiškėjas / Gaunama iš GR	Rankinis įvedimas / Automatinis	Privalomas		
	Pavardė	Nurodo pareiškėjas / Gaunama iš GR	Rankinis įvedimas / Automatinis	Privalomas		
Pareiškėjo (juridinio asmens) duomenys	Juridinio asmens kodas	Užpildoma duomenimis, gautais prisijungimo metu arba nurodo	Automatiškai, jei prisijungęs JA Rankinis įvedimas, jei prašymą teikia	Privalomas		

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	21 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

Duomenų grupės pavadinimas	Duomenų sąrašas	Duomenų šaltinis	Užpildymo būdas	Privalomumas	Loginės taisyklės	Kitos taisyklės / Pastabos
Taisyklė duomenų grupei: Matomi, kai prašymą pildo JA, JA vadovas arba JA įgaliotas asmuo.		pareiškėjas	FA už JA			
	Juridinio asmens pavadinimas	Gaunama iš JAR	Automatiškai	Privalomas		
	El. pašto adresas	Užpildoma duomenimis iš naudotojo VIISP paskyros	Automatiškai	Privalomas	Nerodoma, jei prašymą teikia FA už juridinį asmenį	
	Telefono nr.	Užpildoma duomenimis iš naudotojo VIISP paskyros	Automatiškai	Privalomas	Nerodoma, jei prašymą teikia FA už juridinį asmenį	
Paslaugos gavėjo (juridinio asmens) duomenys  Taisyklė duomenų grupei: Matomi, kai prašymą pildo JA vadovas arba JA įgaliotas asmuo.	Juridinio asmens kodas	Nurodo pareiškėjas	Rankinis įvedimas	Privalomas		
	Juridinio asmens pavadinimas	Gaunama iš JAR	Automatiškai	Privalomas		
	El. pašto adresas	Nurodo pareiškėjas	Rankinis įvedimas	Privalomas	Nerodoma, jei prašymą teikia FA už juridinį asmenį	
	Telefono nr.	Nurodo pareiškėjas	Rankinis įvedimas	Privalomas	Nerodoma, jei prašymą teikia FA už juridinį asmenį	
<b>Specifiniai laukai</b>						
	Adresatas ▶ Savivaldybės administracijos	Nurodo pareiškėjas	Pasirenkama reikšmė iš pateikto	Privalomas		Savivaldybė, norinti suteikti galimybę pareiškėjui nurodyti „Savivaldybės administracijos skyriaus vadovui“ arba

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	22 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

Duomenų grupės pavadinimas	Duomenų sąrašas	Duomenų šaltinis	Užpildymo būdas	Privalomumas	Loginės taisyklės	Kitos taisyklės / Pastabos
	<p>direktoriui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Savivaldybės administracijos skyriaus vadovui: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Skyrius</li> </ul> </li> <li>▶ Seniūnui <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Seniūnija</li> </ul> </li> <li>▶ Kita</li> </ul>		reikšmių sąrašo.			„Seniūnui“, turi pateikti skyrių ir seniūnijų sąrašą, iš kurio pareiškėjas turi pasirinkti reikšmę. Pareiškėjui pasirinkus „Kita“, turi būti suteikiama galimybė rankiniu įvedimu nurodyti adresatą.
	Prašymo arba skundo tema (antraštė)	Nurodo pareiškėjas	Rankinis įvedimas	Neprivalomas		Savivaldybės turi turėti galimybę nustatyti prašymo arba skundo temos (antraštės) ilgio apribojimą
	Prašymo arba skundo tekstas	Nurodo pareiškėjas	Rankinis įvedimas	Privalomas		<p>Savivaldybės turi turėti galimybę nustatyti prašymo arba skundo teksto ilgio apribojimą.</p> <p>Kontekstinė pagalba: „Siekiant, kad prašymas arba skundas būtų greitai ir teisingai išnagrinėtas, prašome nurodyti šią informaciją:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Kokia situacija: Kokią problemą norima išspręsti prašymu ar skundu?</i></li> <li>▶ <i>Ko pageidaujate: Kaip savivaldybė gali padėti išspręsti aprašytą problemą?</i></li> <li>▶ <i>Jau atlikti veiksmai: Ar ši problema jau buvo nagrinėjama savivaldybėje arba kitoje institucijoje? Jei taip, kokie buvo priimti sprendimai ir kaip pasikeitė aplinkybės nuo</i></li> </ul>

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	23 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

Duomenų grupės pavadinimas	Duomenų sąrašas	Duomenų šaltinis	Užpildymo būdas	Privalomumas	Loginės taisyklės	Kitos taisyklės / Pastabos
						<i>to laiko?</i>
	Prie prašymo arba skundo pridedami dokumentai	Nurodo pareiškėjas	Prisegamas dokumentas	Neprivalomas		Galima prisegti daugiau nei vieną dokumentą
	Įgaliojimas teikti prašymą arba skundą	Nurodo pareiškėjas	Prisegamas dokumentas	Privalomas	Nematomas, jei prašymą teikia: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ FA, teikiantis prašymą savo vardu</li> <li>▶ JA vadovas</li> </ul>	

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	24 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## 7. TARPINĖS PASLAUGOS TEIKIMO BŪSENOS

Nr.	Paslaugos teikimo būseną	Tarpinės paslaugos teikimo būsenos sąlyga	Sprendimas, ar perduoti pareiškėjui
1.	Užregistruota	Prašymas užregistruotas SI DVS	Patvirtinta
2.	Nagrinėjama: <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Specialisto (-ės) vardas, pavardė]</li> <li>• [Pareigos]</li> <li>• [Skyrius]</li> </ul>	Prašymas priskirtas specialistui (-ei)	Patvirtinta
3.	Nagrinėjama: Pratęstas nagrinėjimo terminas	Iš SI DVS gauta specialisto parengta informacija apie prašymo arba skundo nagrinėjimo užsitęsimo priežastis.	Patvirtinta



Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	25 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinį reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## 8. PASIŪLYMAI PASLAUGOS PROCESO PATOBULINIMUI IR PRIIMTI PAGRINDINIAI SPRENDIMAI

Nr.	Siūlymo / sprendimo data	Siūlymo / sprendimo aprašymas	Komentaras
1.	2014.06.10	Reikalingas teisės aktų sąrašo patvirtinimas.	Ignalinos r.: Patvirtinta 2014.06.17 skambučio metu Širvintų r.: Patvirtinta 2014.06.13 skambučio metu Kauno m.: Patvirtinta 2014.06.12 skambučio metu. Klaipėdos m.: Patvirtinta 2014.06.11 skambučio metu.
2.	2014.06.10	<p>Siūlome, kad pareiškėjui būtų sudaroma galimybė nurodyti adresatą, pasirenkant iš šių reikšmių:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Savivaldybės administracijos direktoriui</li> <li>▶ Savivaldybės administracijos skyriaus vadovui:</li> <li>▶ Seniūnui</li> <li>▶ Kita</li> </ul> <p>Kiekviena savivaldybė turi pateikti skyrių ir seniūnijų sąrašą, iš kurio pareiškėjas turi pasirinkti reikšmę, jeigu nurodė, kad adresatas yra savivaldybės administracijos skyriaus vadovas arba seniūnas. Pareiškėjui pasirinkus „Kita“, turi būti suteikiama galimybė rankiniu įvedimu nurodyti adresatą.</p> <p><b>REIKALINGA INFORMACIJA:</b> Savivaldybių, kuriose bus galima kaip adresatą nurodyti skyriaus vadovą arba seniūną, prašome pateikti skyrių bei seniūnijų sąrašą, iš kurio pareiškėjui turi būti leidžiama pasirinkti.</p> <p><b>GALUTINIS REZULTATAS:</b> Kauno m. sav. pateiktas skyrių bei seniūnijų sąrašas pateikiamas 9 skyriuje. Likusios savivaldybės prašymą leis teikti tik direktoriui.</p>	<p>Ignalinos r.: Patvirtinta 2014.06.17 skambučio metu, su sąlyga, kad savivaldybė gali nurodyti, kad nėra suteikiama galimybė kaip adresatą nurodyti skyriaus vadovą arba seniūną.</p> <p>Širvintų r.: Patvirtinta 2014.06.13 skambučio metu, su sąlyga, kad savivaldybė gali nurodyti, kad nėra suteikiama galimybė kaip adresatą nurodyti skyriaus vadovą arba seniūną.</p> <p>Kauno m.: Patvirtinta 2014.06.12 skambučio metu</p> <p>Klaipėdos m.: Patvirtinta 2014.06.18 skambučio metu, su sąlyga, kad savivaldybė gali nurodyti, kad nėra suteikiama galimybė kaip adresatą nurodyti skyriaus vadovą arba seniūną.</p>

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	26 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

Nr.	Siūlymo / sprendimo data	Siūlymo / sprendimo aprašymas	Komentaras
3.	2014.06.10	Siūlome, kad artėjant terminui, per kurį savivaldybė turi išnagrinėti prašymą arba skundą, iš savivaldybės DVS būtų gaunamas pranešimas, paaiškinantis priežastis, kodėl prašymo arba skundo nagrinėjimas gali užtrukti ilgiau, nei numatytas terminas. Tokio informavimo šiuo metu reikalauja asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės (31 punktas). Šis raštas pareiškėjui būtų pateikiamas kaip informavimas apie tarpinę paslaugos teikimo būseną.	Ignalinos r.: Patvirtinta 2014.06.11 skambučio metu. Širvintų r.: Patvirtinta 2014.06.13 skambučio metu. Kauno m.: Patvirtinta 2014.06.12 skambučio metu. Klaipėdos m.: Patvirtinta 2014.06.11 skambučio metu.
4.	2014.06.10	Siūlome, kad savivaldybės specialistui būtų suteikiama galimybė nurodyti, kad prašymo arba skundo nagrinėjimui reikalinga iš pareiškėjo gauti papildomą informaciją. Jeigu per nustatytą terminą pareiškėjas nepateikia reikalingos informacijos, paslaugos teikimas turi būti automatiškai nutrauktas, informuojant apie tai savivaldybę ir pareiškėją, automatiškai VIISP sugeneruotais pranešimais. Apie tai, kad per nustatytą terminą nepateikus papildomos informacijos, bus nutraukiama paslauga, pareiškėjas turi būti informuojamas su pranešimu apie reikalingą papildomą informaciją.	Ignalinos r.: Patvirtinta 2014.06.11 skambučio metu. Širvintų r.: Patvirtinta 2014.06.13 skambučio metu. Kauno m.: Patvirtinta 2014.06.12 skambučio metu. Klaipėdos m.: Patvirtinta 2014.06.11 skambučio metu.
5.	2014.06.10	Siūlome apjungti teigiamą ir neigiamą sprendimą, paslaugos rezultata nustatant kaip „Atsakymas į pateiktą skundą arba prašymą“. Sistemoje atsakymas bus traktuojamas kaip teigiamas sprendimas.	Ignalinos r.: Patvirtinta 2014.06.17 skambučio metu. Širvintų r.: Patvirtinta 2014.06.16 skambučio metu. Kauno m.: Patvirtinta 2014.06.17 skambučio metu. Klaipėdos m.: Patvirtinta 2014.06.18 skambučio metu.
6.	2014.06.25	Siūlome nustatyti, kad prašymo arba skundo antraštė (tema) būtų pildoma rankiniu būdu, kadangi toks lauko pildymas leis paslaugai apimti įvairiausias prašymo arba skundo priežastis, padės pareiškėjui geriau suformuluoti problemos esmę bei padarys prašymą arba skundą lengviau surandamą paieškos priemonėmis. Skambučių su savivaldybėmis metu sutarta, kad paslauga naudojama labai įvairiems atvejams, todėl klasifikatoriaus naudojimas nėra praktiškas ir todėl	Patvirtinta 07.01 susitikimo metu

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	27 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

Nr.	Siūlymo / sprendimo data	Siūlymo / sprendimo aprašymas	Komentaras
		atsisakyta klasifikatoriaus naudojimo šiam duomenų laukui.	
7.	2014.06.25	<p>Siekiant padėti pareiškėjui geriau struktūruoti prašymą arba skundą, jam siūlome pateikti kontekstinę pagalbą:</p> <p><i>„Siekiant, kad prašymas arba skundas būtų greitai ir teisingai išnagrinėtas, prašome nurodyti šią informaciją:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Kokią problemą norima išspręsti prašymu ar skundu?</i></li> <li>▶ <i>Kaip savivaldybė gali padėti išspręsti aprašytą problemą?</i></li> <li>▶ <i>Ar ši problema jau buvo nagrinėjama savivaldybėje arba kitoje institucijoje? Jei taip, kokie buvo priimti sprendimai ir kaip pasikeitė aplinkybės nuo to laiko?“</i></li> </ul>	Patvirtinta 07.01 susitikimo metu

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	28 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinų reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

## **9. PRAŠYMO FORMOS DUOMENŲ LAUKO „ADRESATAS“ REIKŠMĖS**

Pilotinės Širvintų r., Ignalinos r., Klaipėdos m. savivaldybės nurodė, kad pareiškėjui neturi būti suteikiama galimybė kaip adresatą pasirinkti skyriaus vedėją arba seniūną.

Kauno m. savivaldybė nurodė, kad pareiškėjui turi būti galima pasirinkti iš šio reikšmių sąrašo;

Skyrius:

- ▶ Kultūros ir turizmo plėtros skyrius
- ▶ Švietimo ir kultūros įstaigų ūkio ir finansų skyrius
- ▶ Švietimo ir ugdymo skyrius
- ▶ Aplinkos apsaugos skyrius
- ▶ Apskaitos skyrius
- ▶ Asmenų aptarnavimo skyrius
- ▶ Bendrasis skyrius
- ▶ Centralizuotas vidaus audito skyrius
- ▶ Civilinės metrikacijos skyrius
- ▶ Civilinės saugos skyrius
- ▶ Dokumentų valdymo skyrius
- ▶ Energetikos skyrius
- ▶ Finansų skyrius
- ▶ Gyvenamojo fondo administravimo skyrius
- ▶ Informacinių technologijų skyrius
- ▶ Investicijų ir strateginio planavimo skyrius
- ▶ Kultūros paveldo skyrius
- ▶ Kultūros, švietimo ir turizmo plėtros reikalų valdyba
- ▶ Kūno kultūros ir sporto skyrius
- ▶ Licencijų ir paslaugų skyrius
- ▶ Likviduotų įmonių archyvų skyrius
- ▶ Miesto tvarkymo skyrius
- ▶ Privatizavimo skyrius
- ▶ Sveikatos apsaugos skyrius
- ▶ Socialinės paramos skyrius
- ▶ Socialinių paslaugų skyrius
- ▶ Statybos leidimų skyrius
- ▶ Statybos skyrius
- ▶ Tarptautinių ryšių ir protokolo skyrius

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos	Centralizuotas savivaldybių paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę	29 psl. iš 29
	S.06. „Asmenų skundų ir prašymų priėmimas ir nagrinėjimas“ elektroninės paslaugos proceso schemų ir funkcinių reikalavimų procesų žingsniams ir dokumentų formoms dokumentas	

- ▶ Teisės skyrius
- ▶ Transporto ir eismo organizavimo skyrius
- ▶ Turto skyrius
- ▶ Urbanistikos ir architektūros skyrius
- ▶ Vaiko teisių apsaugos skyrius
- ▶ Valstybinės kalbos kontrolės skyrius
- ▶ Viešųjų pirkimų ir koncesijų skyrius
- ▶ Viešosios tvarkos skyrius
- ▶ Viešosios vadybos ir personalo skyrius

Seniūnija:

- ▶ Aleksoto seniūnija
- ▶ Centro seniūnija
- ▶ Dainavos seniūnija
- ▶ Eigulių seniūnija
- ▶ Gričiupio seniūnija
- ▶ Panemunės seniūnija
- ▶ Petrašiūnų seniūnija
- ▶ Šančių seniūnija
- ▶ Šilainių seniūnija
- ▶ Vilijampolės seniūnija
- ▶ Žaliakalnio seniūnija