

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO KAZLŲ RŪDOS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

/PATVIRTINTA Kazlų Rūdos Administracijos direktoriaus 2008 m. gegužės 8 d. įsakymu Nr. AT-213/

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Kazlų Rūdos savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau vadinama - šios Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama - asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Kazlų Rūdos savivaldybės administracijoje (toliau vadinama Administracija).

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Administraciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų (toliau vadinama - valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Administraciją.

3. Pagal šių Taisyklių IV skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Asmuo - fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).

Prašymas - su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Administraciją prašant administracinės paslaugos - išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą - įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Administracijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Prašymo nagrinėjimas - valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas - atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktu nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Administracijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Nagrinėdami asmenų prašymus, valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją - Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

8. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu:

8.1. valstybės tarnautojas yra asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

8.2. tarp valstybės tarnautojo ir asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai;

8.3. valstybės tarnautojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

9. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, atsiradus 8.1. punkte nurodytoms aplinkybėms, pats turi pranešti vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Administracijos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba savivaldybės meras.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Administracijos kompetenciją. Jeigu Administracija neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo prašymas išsiunčiamas kompetentingai institucijai (pasilikus prašymo kopiją) ir raštu pranešama apie tai asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis.

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Gavus tokį prašymą, be atskiro pirmojo adresato prašymo turi būti pateikti pasiūlymai dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo Administracijoje.

12. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Administraciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Administracija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Administraciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Administraciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį).

14. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus, telefonu arba aptarnauti asmenis. Asmens pageidavimu jo priėmimas Administracijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

15. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Administracijos interesų. Žodiniai prašymai neregistruojami. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

16. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Administraciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia prašymą nagrinėjantis Administracijos padalinys arba asmuo, kuris kreipiasi į Administraciją, savo iniciatyva.

17. Asmenų prašymai turi būti:

17.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

17.2. parašyti įskaitomai;

17.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

18. Kai asmens prašymą Administracijai paduoda asmens atstovas, jis Administracijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 17 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Administraciją kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 17.1 ir 17.2 punktų reikalavimus.

19. Kai prašymą Administracijai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (Žin., 2006, Nr. 118-4477).

20. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo viso teksto vertimu į lietuvių kalbą pasirūpina padalinys, kuris gauna prašymą.

21. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

22. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį, turi būti užregistruoti atitinkamame dokumentų registre, patvirtintame Administracijos direktoriaus.

23. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Administracijoje asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas - registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas padalinio, priėmusio prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Registracijos kortelėje turi būti nurodytas padalinio, priėmusio prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija.

24. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Administracija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Šių Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Administracijoje.

25. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Administracijoje.

26. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Administracijoje, Administracijos direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne

mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 25 punkte nustatyto termino pabaigos, Administracija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

27. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 17.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Administracijoje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Administracija pasilieka prašymo kopiją.

28. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 17.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Administracijos direktorius ar departamentų direktoriai ir seniūnai nenusprendžia kitaip.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

29. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus - ir iš kitų institucijų gauna pati Administracija, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

30. „Vieno langelio“ funkcijas atlieka Bendrojo skyriaus vyriausiasis specialistas ir padalinių specialistai, kuriems ši funkcija įrašyta į pareigybių aprašymus.

31. 30 punkte nurodyti specialistai atlieka šias funkcijas:

31.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Administracija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Administracija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

31.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Savivaldybės merui, Administracijos direktoriui ar jo įgaliotiems asmenims;

31.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjančią valstybės tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Administracijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikę prašymo kopiją;

31.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

31.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

31.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Administracijos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

31.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

31.8. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir vadovų pavedimus.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

32. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

33. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Administracijoje.

34. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

34.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą - išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, - atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

34.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą - įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Administracijos valia, - atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

34.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Administracijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

35. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

36. Prašymą nagrinėjęs Administracijos padalinys, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

37. Asmuo, nesutinkantis su Administracijos atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka Administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

38. Administracijos valstybės tarnautojų, į kuriuos asmenys kreipiasi telefonu, uždavinys - suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

38.1. paaiškinti, ar Administracija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

38.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

38.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Administracija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

38.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Administracija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

39. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

39.1. pakelti telefono ragelį prieš trešią skambutį (pageidautina);

39.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakyti padalinio pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

39.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

39.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

39.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

39.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

40. Padalinių vedėjai ir seniūnai užtikrina tikslią žodinių ir rašytinių prašymų registraciją ir apskaitą, atsako už tinkamą asmenų aptarnavimo bei jų prašymų nagrinėjimo organizavimą.

41. Administracijos Bendrasis skyrius vieną kartą per metus organizuoja anoniminę asmenų apklausą apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekiant nustatyti:

41.1. ar jie pakankamai informuoti apie Administracijos darbo laiką;

41.2. ar jiems patogus Administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

41.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

41.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

41.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

41.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

41.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Administracija ėmėsi spręsdama jų klausimus;

41.8. kitus rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

42. Apklausos duomenys ne vėliau kaip iki kovo 1 d. pateikiami Administracijos direktoriui.

43. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Kazlų Rūdos savivaldybės interneto svetainėje.