

PATVIRTINTA  
SĮ „Vilniaus miesto būstas“  
direktorius  
2013 m. birželio 6 d.  
įsakymu Nr. 1.23-13/40

## SĮ „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS“ VEIKLOS DOKUMENTŲ VALDYMO IR INTERESANTŲ APTARNAVIMO REGLAMENTAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. SĮ „Vilniaus miesto būstas“ veiklos dokumentų valdymo ir interesantų aptarnavimo reglamentas (toliau – Reglamentas) nustato dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo ir interesantų aptarnavimo raštu, elektroniniu paštu, telefonu ir jiems apsilankius SĮ „Vilniaus miesto būstas“ (toliau – Įmonė) tvarką, kad būtų:

1.1. pagrįstas Įmonės veiklos skaidrumas ir atskaitingumas bei užtikrinami susijusių asmenų teisėti interesai;

1.2. sudaryta galimybė prieiti prie Įmonės veiklos dokumentų, kad būtų įgyvendinta piliečių ir kitų asmenų teisė ieškoti, gauti ir skleisti informaciją;

1.3. skatinamas Įmonės veiklos veiksmingumas ir teisėtumas;

1.4. užtikrintas efektyvus veiklos dokumentų valdymas, kad dokumentai būtų prieinami Įmonės darbuotojų poreikiams, laiku ir kokybiškai parengti, apsaugoti nuo sugadinimo, praradimo, neteisėto naudojimo, pakeitimo, naikinimo ir būtų tvarkomi taip, kad būtų užtikrinti Įmonės veiklos įrodymai, tenkinami fizinių ir juridinių asmenų poreikiai;

1.5. nustatyti Įmonės veiklos dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo reikalavimai.

2. Aktuali Reglamento versija skelbiama Įmonės interneto svetainėje ([www.vmb.lt](http://www.vmb.lt)).

3. Dokumentams, kuriuose yra valstybės ar tarnybos paslaptį sudarančios informacijos, šis Reglamentas taikomas tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja kiti teisės aktai.

4. Reglamentą administruoja Įmonės referentas. Pastabas, pasiūlymus, pageidavimus teikia Įmonės direktoriaus pavaduotojas bei skyrių vedėjai.

5. Už Įmonės veiklos dokumentų valdymo organizavimą ir kontrolę yra atsakingi: Įmonės direktoriaus pavaduotojas, skyrių vedėjai bei referentas.

6. Už informacijos teikimą interesantams telefonu ar jiems apsilankius Įmonėje atsako Įmonės darbuotojai, kuriems tokios funkcijos nustatytos pareigybės aprašyme.

7. Įmonės darbuotojų pareigos, vardai ir pavardės, elektroninio pašto adresai, tarnybinių telefonų numeriai, kita reikalinga informacija skelbiama Įmonės interneto svetainėje [www.vmb.lt](http://www.vmb.lt).

### II. INTERESANTŲ APTARNAVIMO, PILIEČIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

8. Įmonės darbuotojai, aptarnaudami interesantus, nagrinėdami piliečių prašymus ir skundus, 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 interesantui informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

9. Draudžiama atsisakyti aptarnauti interesantus (nagrinėti asmenų prašymus ir skundus) motyvuojant tuo, kad nėra šią funkciją vykdančio darbuotojo. Įmonės darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais interesantų prašymų nagrinėjimas turi būti pavedamas kitiems darbuotojams.

10. Įmonėje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai, pareiškimai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas (jeigu pareiškėjas fizinis asmuo, asmens kodą nurodyti nebūtina), buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

11. Sprendimą dėl rašytinių prašymų, pareiškimų ir skundų, pateiktų nesilaikant Reglamento nustatytų reklamavimų priima Įmonės direktorius, direktoriaus pavaduotojas.

12. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

13. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi.

14. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį Reglamento nustatyta tvarka ir terminais.

15. Pareiškėjas, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą ir/arba pridėti asmens dokumento kopiją. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

16. Asmens nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ir skundai nenagrinėjami. Jei anoniminiame skunde keliamą problema yra aktuali ir reikalauja faktų patikrinimo, sprendimą dėl anoniminio skundo registravimo priima Įmonės direktorius, direktoriaus pavaduotojas.

17. Interesantų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti sudaryti taip, kad būtų galima suprasti prašymo turinį, taip pat turi būti nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas, telefonas, kuriuo prireikus būtų galima susisiekti su interesantu.

18. Interesantų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nagrinėjami taip pat, kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami interesantui elektroniniu paštu, Įmonės darbuotojo, kuriam buvo pavesta juos nagrinėti. Interesantų pageidavimu atsakymai siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami pasirašytinai.

19. Atsakymas elektroniniu būdu turi būti parengtas ir pasirašytas Įmonės vadovo arba jo įgalioto asmens.

20. Prašymai ir skundai, gauti paštu ar elektroniniu paštu, kuriuose nenurodytas (nurodytas ne visas) pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) arba prašymai, kurie sudaryti taip, kad negalima suprasti prašymo turinio, pareiškėjo nepasirašyti, paliekami nenagrinėti.

21. Sprendimą dėl šių dokumentų priima Įmonės direktorius, direktoriaus pavaduotojas.

22. Kai interesantas nekalba ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant turi dalyvauti pakviestas vertėjas (interesanto atstovas arba Įmonės darbuotojas, kuris žino kalbą), sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą. Vertėjo kvietimu rūpinasi interesantas.

23. Interesantui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

24. Interesantų aptarnavimo Įmonėje tvarka, Įmonės buveinės vieta, darbo laikas, vadovų vardai ir pavardės, kita reikiama informacija šiuo klausimu skelbiama Įmonės interneto svetainėje.

25. Prašymus ir skundus interesantai gali pateikti raštu ir žodžiu.

26. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant interesanto ir Įmonės interesų. Prireikus, interesantui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

27. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, turi būti užregistruoti Įmonės Gautų dokumentų registre. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami bendrąja tvarka.

28. Interesantui paprašius, ant gauto dokumento kopijos dedamas gavimo faktą patvirtinantis spaudas su nuoroda apie gavimo fakto patvirtinimą su dokumento gavimo data ir registracijos numeriu (arba įteikiama prašymo kopija).

## 29. **Interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo terminai ir tvarka:**

29.1. interesantų prašymai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis;

29.2. interesantų skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymu;

29.3. kiti asmenų skundai ir pranešimai nagrinėjami atskirų rūšių skundų ir pranešimų nagrinėjimą reglamentuojančių įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais terminais ir tvarka, kiek tai neprieštarauja Reglamente nustatytiems bendriesiems reikalavimams;

29.4. jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau nei nustatyta įstatymuose, Įmonės skyrius, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, apie tai informuoja pareiškėją raštu arba elektroniniu būdu (išsiunčiamas tarpinis atsakymas),

29.5. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros terminą dėl objektyvių priežasčių galima pratęsti ne ilgiau kaip 10-čiai darbo dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu (kai skundas gautas elektroniniu paštu) ir nurodomos pratęsimo priežastys.

29.6. jeigu Įmonė neįgalota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Įmonėje dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai nedelsiant pranešama interesantui.

29.7. tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Įmonėje datos gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo priežastis).

29.8. prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitiems vykdytojams tik atsiklausus pareiškėjo. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 15 dienų iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo priežastis).

29.9. prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ar skyriams ir priklausančio kelių institucijų (skyrių) kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos/skyriai privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti savo pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos Įmonėje.

30. Prašymai, kuriais tas pats interesantas kreipiasi į Įmonę tuo pačiu klausimu (kartotiniai prašymai, pareiškimai ir skundai) nagrinėjami tada, kai nurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar pateikiami papildomi teisiškai pagrįsti argumentai, leidžiantys ginčyti ankstesnį atsakymą.

31. Kai kartotinis prašymas nenagrinėjamas, Įmonės skyrius, kuriam pavesta prašymą nagrinėti, per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Įmonėje dienos, praneša pareiškėjui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas.

32. Pranešimą apie atsisakymą nagrinėti kartotinį intereso prašymą arba skundą pasirašo Įmonės direktorius, direktoriaus pavaduotojas ar įgaliotas asmuo.

33. Interesantas turi teisę susipažinti su duomenimis apie save, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą liudijantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

34. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti Įmonės vadovybei arba Įmonės skyrių vedėjams (pagal kompetenciją).

35. Interesantų skundai nagrinėjimo tvarka nustatyta pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatytą administracinę procedūrą.

36. Prašymai pateikti informaciją nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

37. Prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Lietuvos Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti įstatymų nustatyta tvarka ir terminais, jei nenumatyta kita persiųsto rašto nagrinėjimo terminas. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų nustatyta terminą.

38. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį ir į Įmonės įstatais patvirtintą veiklos pobūdį, kompetenciją.

39. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku, elektroniniu paštu (jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu pareiškėjas pageidavo gauti atsakymą elektroniniu būdu), arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

40. Atsakyme į prašymą ar skundą turi būti nurodyti atsakymo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis taip pat nurodoma, atsakymo apskundimo tvarka.

41. Nagrinėjant kolektyvinį skundą, paklausimą prašymą atsakymas adresuojamas tam pareiškėjui, kuris pirmas nurodytas kolektyviniame skunde, jei skundo autoriai nepageidauja, kad atsakymas būtų išsiųstas kitu adresu (tuo atveju apie tai turi būti pažymėta skunde).

42. Atsakymo į kolektyvinį skundą pabaigoje prieš nurodant apskundimo tvarką, pageidautina pažymėti, kad skundo atsakymas skirtas ne tik pirmam adresatui, bet visiems šį skundą pasirašiusiems gyventojams.

*Pavyzdys – Būtume dėkingi, jei Jūs su šiuo atsakymu supažindintumėte ir kitus jį pasirašiusius asmenis.*

43. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Vilniaus miesto savivaldybės administracijai (Įmonę kuruojančiam padaliniui, Savivaldybės merui, Administracijos direktoriui) arba paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

*Pavyzdys – Šis atsakymas gali būti skundžiamas Vilniaus miesto savivaldybės administracijai (Konstitucijos pr. 3, LT-09601 Vilnius) ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui (Žygimantų g. 2, LT-01102 Vilnius) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) nustatyta tvarka arba Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams (Gedimino pr. 56, LT-01110 Vilnius) Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004 Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.*

44. Jeigu per nustatyta prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę tai apskųsti Vilniaus apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

45. Interesantui informacija teikiama telefonu atitinkamai pagal kompetenciją, kiekvieno iš Įmonės darbuotojų.

46. Įmonės darbuotojas, teikdamas informaciją telefonu, privalo pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina), prisistatyti skambinančiajam (pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę), atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę, kalbėti mandagiai ir gebėti aiškiai ir tiksliai atsakyti į intereso klausimus:

46.1. ar Įmonė kompetentinga spręsti interesantui rūpimą klausimą;

46.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu, elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

46.3. į kokią kitą instituciją, skyrių asmuo gali kreiptis, jeigu Įmonė nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį (jeigu šia informacija disponuoja darbuotojas);

46.4. negalint pateikti išsamios informacijos interesantui telefonu, interesantą nukreipti į atsakingą darbuotoją, skyrių, darbuotojui nesant – kompetentingą Įmonės skyriaus vedėją;

46.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kitą kontaktą telefonu ir laiką (kada interesantas gali perskambinti);

46.6. baigęs pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

47. Įmonės darbuotojai telefonu teikia ir kitą pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Įmonė ir kurią interesantas turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą ir kurios teikimas neprieštarauja šiam Reglamentui.

### III. INTERESANTŲ PRIĖMIMAS PAS ĮMONĖS VADOVUS

48. Interesantų prašymus (žodinius ar raštu) dėl priėmimo pas Įmonės vadovus (direktorių; direktoriaus pavaduotoją) nagrinėja Įmonės referentas;

49. Interesantas yra priimamas pas Įmonės vadovus jiems esant darbo vietoje ir gavus žodinį vadovų pritarimą.

50. Interesantui pateikus prašymą dėl priėmimo pas Įmonės vadovą raštu, jam yra suteikiamas raštiškas atsakymas (vadovaujantis Reglamento nuostatais), nurodant priėmimo vietą, datą ir laiką.

50.1. prašymas į priėmimą registruojamas, jei parašytas valstybine kalba tvarkingai ir įskaitomai, jei yra intereso pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris ir el. paštas (jeigu interesantas jį turi).

50.2. prašyme turi būti nurodoma į kurio Įmonės vadovo priėmimą interesantas pageidauja būti užregistruotas, nurodomos aplinkybės, dėl ko interesantas pageidauja susitikti, koks Įmonės darbuotojas sprendė jo klausimą, kuo interesantas nepatenkintas ir kokio rezultato tikisi.

50.3. nepriimami prašymai, pareiškimai ir skundai, kurie pateikti nesilaikant Reglamento nustatytų reikalavimų (netvarkingai ir neįskaitomai parašyti ne valstybine (ne lietuvių) kalba, yra pareiškėjo nepasirašyti, nenurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas (jeigu pareiškėjas fizinis asmuo, asmens kodą nurodyti nebūtina), buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti).

50.4. prie prašymo pridedamos intereso turimos klausimo sprendimui reikšmingos dokumentų kopijos.

50.5. sprendimą dėl rašytinių prašymų registruoti intereso į priėmimą pas Įmonės vadovus, pateiktų nesilaikant Reglamento reklamavimų, priima Įmonės vadovai.

51. Intereso pageidavimu, jam yra išduodama užregistruoto gauto dokumento/prašymo kopija (registravimo žymoje nurodoma įstaiga priėmusi dokumentą, data bei registracijos numeris)

52. Interesantai pas Įmonės vadovybę į priėmimą registruojami:

52.1. kai yra akivaizdūs klausimo sprendimo vilkinimo ir biurokratizmo atvejai;

52.2. kai Įmonėje išnagrinėto klausimo pateiktas atsakymas (raštu/žodžiu) asmens netenkina;

52.3. kai skundžiami Įmonės darbuotojų veiksmai;

53. Interesantai pas Įmonės vadovybę į priėmimą neregistruojami:

53.1. jeigu Įmonė nėra įgaliota spręsti prašyme ar žodžiu išdėstytų klausimų;

53.2. jeigu asmens klausimo nenagrinėjo Įmonės darbuotojai;

53.3. jei tas pats asmuo pakartotinai kreipiasi tuo pačiu klausimu ir prašyme nėra nurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą;

54. Apie atsisakymą registruoti į priėmimą intereso informuojamas prašymo padavimo/kreipimosi žodžiu metu. Intereso pageidavimu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, Įmonės referentas atsisakymo registruoti į priėmimą priežastis pareiškėjui praneša raštu ir nurodo tokio sprendimo apskundimo tvarką.

55. Priėmimui pas Įmonės vadovybę organizuoti (jeigu priėmimas yra derinamas intereso pateikus prašymą raštu) Įmonės referentas suformuoja atitinkamų Įmonės skyrių vedėjams užduotis – ne vėliau kaip 3 darbo dienos iki intereso priėmimo datos pateikti Įmonės

referentui informaciją/tarnybinį pranešimą apie intereso klausimo sprendimo eigą Įmonėje ir teisiškai pagrįstus siūlymus, kaip spręsti intereso klausimą.

56. Rengėjų pasirašyta informacija/tarnybinis pranešimas į Įmonės vadovybės interesantų priėmimą pateikiama Įmonės referentui ne vėliau kaip per 1 darbo dieną iki priėmimo pradžios.

57. Interesantų priėmimą vykdančiam Įmonės vadovui Įmonės referentas pateikia turimą ir pavestą surinkti informaciją apie interesantą ne vėliau kaip prieš 1 darbo dieną iki intereso priėmimo dienos.

58. Po Įmonės vadovybės priėmimo ne vėliau kaip kitą darbo dieną Įmonės referentas Įmonės skyrių vedėjams pateikia vadovo suformuotas užduotis (rezoliucijas) vykdymui.

59. Vieno intereso priėmimui skiriama ne daugiau kaip 15 minučių. Interesantai registruojami taip, kad intereso priėmimas būtų baigtas iki Įmonės vadovo žodžiu nustatyto priėmimo laiko pabaigos.

60. Kartotinais tuo pačiu klausimu į priėmimą intereso registruojamas tuo atveju, kai nurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar pateikiami papildomi teisiškai pagrįsti argumentai, leidžiantys ginčyti ankstesnį atsakymą.

61. Sprendimą kartotinai registruoti intereso priėmimą priima Įmonės vadovas.

62. Kai į kartotinį priėmimą intereso prašymas neregistruojamas, intereso išdėstomi šio sprendimo motyvai arba intereso pageidavimu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo gavimo Įmonėje dienos pranešama pareiškėjui raštu nurodant, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas ir tokio sprendimo apskundimo tvarką.

#### **IV. BENDRIEJI DOKUMENTŲ RENGIMO IR REGISTRAVIMO REIKALAVIMAI**

63. Įmonės dokumentai įforminami tokių formatų popieriaus lapuose: A4 (210 x 297 mm), A5 (148 x 210 mm), ir A4L (297 x 210 mm), paliekant tokio pločio paraštes:

63.1.A4 (210 x 297 mm) ir A5 (148 x 210 mm) kairioji – 30 mm, dešinioji – ne mažesnė kaip 10 mm, viršutinė – 20 mm, apatinė – ne mažesnė kaip 20 mm;

63.2.A4L (297 x 210 mm) kairioji – ne mažesnė kaip 20 mm, dešinioji – ne mažesnė kaip 10 mm, viršutinė – ne mažesnė 30 mm, apatinė – ne mažesnė kaip 20 mm.

64. Įmonės dokumentų spausdinimas ir numeravimas:

64.1. Įmonės dokumentai spausdinami tik vienoje lapo pusėje, jei kiti teisės norminiai aktai ar galiojantys standartai nenustato kitaip;

64.2. Įmonės dokumentų teksto pastraipų pirmosios eilutės spausdinamos vienodu, ne daugiau kaip 22 mm atstumu nuo kairiosios paraštės;

64.3. kelių lapų dokumento numeruojamas antras ir kiti lapai.

64.4. Įmonės veiklos dokumentai rašomi 12 dydžio „Times New Roman“ šriftu. Prireikus lentelėje, priedų žymoje ar pan. gali būti naudojamas ir mažesnis dydis.

65. Įmonės veiklos dokumentų rengimo ir įforminimo rekvizitai yra šie: Įmonės pavadinimas, Įmonės duomenys, priedo žyma, dokumento gavimo registracijos žyma, dokumento pavadinimas, dokumento data, dokumento registracijos numeris, gauto dokumento nuoroda, dokumento sudarymo vieta, adresatas, rezoliucija, dokumento tvirtinimo žyma, dokumento tekstas, parašas, dokumento suderinimo žyma, vizos, supažindinimo žyma, rengėjo nuoroda, dokumento paieškos nuoroda, kopijos tikrumo žyma.

66. Kiekvienas dokumento rekvizitas rašomas nustatytoje vietoje ar plote. Kai dokumento rekvizitai išdėstomi ne viename lape, jie turi būti išdėstyti taip, kad į atskirą lapą nebūtų perkeliamas vien parašo rekvizitas ir po juo rašomi kiti rekvizitai.

67. Įmonės veiklos dokumentai skirstomi:

67.1. Įmonės parengti dokumentai:

67.1.1. Įmonės teisės aktai – tai Įmonės leidžiami individualūs (vienkartiniai teisės taikymo aktai, skirti konkrečiam asmeniui ar nurodytai asmenų grupei), norminiai (nustatantys elgesio taisykles, skirtas individualiai neapibrėžtai asmenų grupei) teisės aktai – Įmonėje sudarytų komisijų sprendimai, Įmonės vadovų įsakymai, Įmonės valdybos protokoliniai sprendimai.

67.1.2. Įmonės dokumentai – dokumentai, kuriuose pateikiama informacija ar duomenys, fiksuojami su Įmonės veikla susiję faktai, įvykiai, ryšiai su kitomis įstaigomis (raštai, lydraščiai, pažymos, aktai, protokolai, išvados, tarnybiniai pavedimai, tarnybiniai pranešimai, planai, ataskaitos ir kt.).

67.2. Įmonės gauti dokumentai – pavedimai iš Įmonės savininko teises ir pareigas įgyvendinančios institucijos ir jai pavaldžių administracinių vienetų, padalinių, gyventojų prašymas/skundai, teisminiai dokumentai, sąskaitos ir kiti gauti, su Įmonės veikla susiję dokumentai;

68. Įmonės teisės aktų (sprendimų, protokolinių nutarimų, potvarkių, įsakymų) blankų rekvizitai yra: dokumento sudarytojas, dokumento pavadinimas, dokumento data, registracijos numeris, dokumento sudarymo vieta, tekstas, parašas.

69. Įmonės teisės aktai gali būti papildyti šiais jų rengimo ir apyvartos procedūrų įforminimo rekvizitais: specialiaja žyma, suderinimo žyma, vizomis, supažindinimo žyma, rezoliucija.

70. Įmonės teisės aktais tvirtinamų kitų teisės aktų (nuostatų, taisyklių, reglamentų, pareigybių aprašymų), nustatančių teisės aktų įgyvendinimo normas rengimo ir įforminimo rekvizitai yra: dokumento tvirtinimo žyma, dokumento pavadinimas, dokumento tekstas.

71. Įmonėje parengti ir gauti su jos veikla susiję dokumentai turi būti registruojami, kad būtų įrodytas jų buvimas, oficialumas Įmonėje ir užtikrinta dokumento paieška. Dokumentai registruojami atitinkamuose Įmonės direktoriaus įsakymu patvirtintuose registruose arba Vilniaus miesto savivaldybės dokumentų valdymo sistemoje „@vilys“ (tarnybiniai raštai skirti ne Įmonės darbuotojams, skyriams; atsakymai į pavedimus gautus dokumentų valdymo sistemoje „@vilys“).

72. Įmonėje oficialiai gautaisiais ir siunčiamaisiais dokumentais pripažįstami tik tie dokumentai, kurie šio Reglamento nustatyta tvarka yra užregistruoti Įmonės skyriuje/padalinyje, kuriam suteikta dokumentų registratoriaus teisė.

72.1. Dokumentų registratoriaus teises suteikia Įmonės direktoriaus įsakymas, pareigybės aprašymas; Dokumentų valdymo sistemos „@vilys“ prisijungimus suteikia atsakingas už tai Vilniaus miesto savivaldybės padalinys, gavus Įmonės referento tarnybinį paklausimą arba Įmonėje registruotą siunčiamąjį raštą.

72.2. Už dokumentų, kurie yra priskirti atitinkamo skyriaus, darbuotojo, komisijos kompetencijai registravimą atsakingas to Įmonės skyriaus vedėjas, komisijos pirmininkas ar sekretorius, darbuotojas (SĮ „Vilniaus miesto būstas“ patalpų remonto darbų komisijos protokolai; sutartys, sudarytos su gyventojais, paslaugų tiekėjais, rangovais ir kt.).

73. Kol dokumentas neužregistruotas, jokios kitos procedūros negali būti atliekamos.

74. Dokumentai Įmonėje registruojami vieną kartą:

74.1. Gautų raštų registras – Įmonės referentas registruoja visus gautus raštus/dokumentus (gyventojų prašymai, teisiniai/teisminiai dokumentai, PVM sąskaitos – faktūros, dokumentų valdymo sistemos „@vilys“ pavestos Įmonei užduotys, Įmonės darbuotojų tarnybiniai pranešimai ir kita) jų gavimo Įmonėje dieną, nurodant datą bei registracijos numerį.

74.2. Siunčiamų raštų registras – Įmonės referentas registruoja visus Įmonės siunčiamus dokumentus (atsakymai, teisminiai dokumentai, užklausimai ir kita) pateiktus laikantis šio Reglamento reikalavimų, su Įmonės darbuotojo, parengusio dokumentą, parašu, skyriaus vedėjo viza, jeigu reikalaujama, teisininko viza, pasirašius Įmonės vadovui.

74.3. Veiklos įsakymų, personalo ir atostogų įsakymų registras – yra pildomas Įmonės referento, rengėjui suderinus įsakymų projektus su skyriaus vedėjais ar atsakingais darbuotojais, Įmonės vadovu (-ais) bei teisininku.

## V. GAUTŲ DOKUMENTŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

75. Įmonėje gautus paštu, kurjerių paštu, elektroniniu paštu, faksu, taip pat piliečių ir kitų asmenų atneštus dokumentus (raštus, prašymus, pareiškimus, skundus) (toliau – gauti dokumentai) priima Įmonės referentas.

76. Įmonės darbuotojas, tiesiogiai gavęs Įmonei adresuotą dokumentą, ne vėliau kaip kitą darbo dieną privalo jį pristatyti dokumentų registratoriui (Įmonės referentui) šio Reglamento nustatyta tvarka.

77. Gautų dokumentų skirstymas:

77.1. paštu gautus vokus atplėšia Įmonės referentas;

77.2. nustačius, kad gautas atplėštas vokas arba kad gautame voke trūksta nurodytų dokumento priedų ar priedamų dokumentų, dokumente nesant parašo rekvizito, datos ar registracijos numerio, apie tai pažymima gauto dokumento pirmame lape;

77.3. kai dokumento tekstas neįskaitomas, įstatymų nustatyta tvarka dokumentas gražinamas jį pateikusiam asmeniui;

77.4. jei kartu su gautu dokumentu Įmonei pateikiami asmens dokumentų (gimimo arba santuokos liudijimas, mokslo baigimo pažymėjimas, diplomai ir kt.) arba kitų svarbių dokumentų originalai, šie dokumentai, padarius jų kopijas, su aktu gražinami siuntėjui;

77.5. vokai išsaugomi ir pridedami prie dokumentų tik tais atvejais, kai pašto antspaudas turi reikšmę išsiuntimo arba gavimo datai užfiksuoti arba kai siuntėjo adresas yra tik ant voko.

77.6. Įmonės darbuotojams registruoti, adresuoti ir/arba pavizuoti dokumentai paskirstomi į vietinio susirašinėjimo dėžutes, pažymėtas skyrių pavadinimai, esančias Įmonės referento darbo vietoje.

77.7. Įmonės referentas apie gautą skubią (vėluojančią) korespondenciją turi nedelsdamas informuoti adresatą/vykdytoją.

78. Gautų dokumentų registravimas:

78.1. gauti dokumentai (informaciniai raštai, gauta susirašinėjimo korespondencija, teisiniai dokumentai, gyventojų prašymas, gautos užduotys dokumentų valdymo sistemoje „@vilys“ ir kita.) registruojami šio Reglamento nustatyta tvarka Įmonės gautų raštų registre.

78.2. neregistruojama periodinė spauda, proginiai sveikinimai, kvietimai, reklaminiai lankstinukai, reklaminiai-komerciniai pasiūlymai, privataus pobūdžio laišškai su nuoroda „Asmeniškai“, kita korespondencija, adresuota Įmonei, bet nesusijusi su atsakomybe ir rizika, kylančia dėl dokumentų neužfiksavimo Įmonės gautų raštų registre. Su tokio pobūdžio korespondencija Įmonės vadovas, skyriai darbuotojai yra supažindinami pagal poreikį, sveikinimai išskabinami skelbimų lentoje, asmeninė korespondencija įteikiama adresatui.

78.3. Lietuvos Respublikos teisės aktais ir šio Reglamento nustatytų reikalavimų neatitinkanti gauta korespondencija gali būti neregistruojama. Sprendimą dėl atsisakymo registruoti gautą korespondenciją priima Įmonės referentas.

78.4. atsakymus į gautus dokumentus registruoja Įmonės referentas.

78.5. registruojant gautą dokumentą (interesanto raštą, prašymą, pareiškimą, skundą, kitą dokumentą) pirmojo lapo viršutinės paraštės dešiniajame kampe dedamas registracijos spaudas su Įmonės pavadinimu, nustatyta dokumento gavimo data, dokumento gavimo registracijos žymoje įrašomas dokumento registracijos numeris.

78.6. nevalstybine kalba gauti dokumentai neregistruojami, išskyrus tuos atvejus, kai Įmonėje yra žmogus sugebantis žodžiu išversti dokumentą į valstybinę kalbą arba suprasti jo esmę.

78.7. faksimilinio ryšio ar kitokiais telekomunikacijų įrenginiais gauti oficialūs dokumentai registruojami bendra tvarka. Jei vėliau gaunamas dokumento originalas, jis registruojamas bet tuo pačiu registracijos numeriu, pažymima dokumento (originalo) gavimo data.

78.8. elektroniniu paštu gauti dokumentai registruojami bendra tvarka, jei dokumentai gauti per oficialius Įmonės elektroninio pašto adresus ir galima identifikuoti siuntėją (nurodytas vardas, pavardė, adresas, kontaktinis telefonas).

78.9. neregistruoti elektroniniu paštu gauti dokumentai persiunčiami adresatui.

79. Vilniaus miesto savivaldybės oficialūs elektroninio pašto adresai yra šie:

79.1. [vilniaus.bustas@vmb.lt](mailto:vilniaus.bustas@vmb.lt) – administruoja (t. y. registruoja gautą informaciją, laiškus) Įmonės referentas.

79.2. Dirbančių, tuo metu, Įmonėje darbuotojų [vardas.pavardė@vmb.lt](mailto:vardas.pavardė@vmb.lt) ;

80. Vidaus tarnybinio susirašinėjimo dokumentus (tarnybinius pavedimus, tarnybinius pranešimus, tarnybinius raštus) registruoja Įmonės referentas Gautų raštų registre bendra tvarka.



## VI. ĮMONĖS DOKUMENTŲ RENGIMAS

81. Įmonės dokumentai įforminami pagal Lietuvos Vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 patvirtintas Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles bei Lietuvos Vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117 patvirtintas Dokumentų rengimo taisykles.

82. Tekstas renkamas naudojant 12 dydžio Times New Roman šriftą su lietuvišku raidynu. Renkant tekstą, turi būti laikomasi šių reikalavimų: lapo formatas – A4, paraštės – ne mažiau kaip 2 cm (viršuje), 2 cm (apačioje), 3 cm (kairėje), 1 cm (dešinėje), tarpai tarp eilučių – 1,5 intervalo.

83. Dokumentai spausdinami vienoje lapo pusėje, jei kiti teisės aktai nenustato kitaip. Dokumento, spausdinamo keliuose lapuose, numeruojamas antras ir tolesni lapai. Lapai numeruojami viršutinės paraštės viduryje arabiškais skaitmenimis be taškų ir brūkšnelių.

84. Įsakymo projekto tekstą paprastai sudaro įvadinė ir dėstomoji dalys. Dėstomoji dalis turi būti glausta, aiški, logiška. Ji gali būti suskirstyta punktais ir papunkčiais.

85. Įmonės direktoriaus įsakymo veiklos klausimais projekte turi būti nurodyta:

85.1. įsakymo ar atskirų jo punktų vykdytojai;

85.2. terminai, kada įsakymas ar jo punktai turi būti įvykdyti (jeigu būtina atsižvelgiant į įsakymo esmę);

85.3. kam pavedama įsakymo ar atskiro jo punkto vykdymo kontrolė (kai įsakymu tvirtinamos taisyklės, tvarkos aprašas ar kitais atvejais būtina veiklos kontrolė).

85.4. kurie anksčiau priimti įsakymai pakeičiami, papildomi ar pripažįstami netekusiais galios, pasirašius teikiamą įsakymą.

86. Įmonės direktoriaus įsakymai bei jų priedėlių ir priedų projektai teikiami Įmonės referentui, prieš tai projektai turi būti pasirašyti rengėjo (nurodomas rengėjo vardas, pavardė, kontaktinis telefonas), pavizuoti jo skyriaus vedėjo, Įmonės vyr. finansininko (jeigu klausimai susiję su Įmonės finansine veikla) bei Įmonės teisininko.

87. Dokumentai vizuojami gavimo dieną, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną. Sudėtingi projektai, kuriais tvirtinamos taisyklės, nuostatai, įstatai, tvarkos ir kt., gali būti derinami ne ilgiau kaip 3 darbo dienas. Vizuojami ne tik įsakymų, bet ir jų priedėlių ir priedų projektai.

88. Visos vizos rašomos tame pačiame projekto egzemplioriuje. Darbuotojai, vizuojantys dokumentus, o jų nesant – juos pavaduojantys ar jų funkcijas vykdantys asmenys, turi nurodyti pareigas, vardą, pavardę, vizavimo datą ir pasirašyti. Vizuotojų pastabos turi būti tikslios, aiškios, konkrečios ir įskaitomos.

89. Teikiamo įsakymo originalą pasirašo Įmonės direktorius, jo nesant, jį pavaduojantis ir/arba vykdantis Įmonės direktoriaus funkcijas asmuo.

90. Įmonės skyrių vedėjai bei įsakymų projektų rengėjai yra asmeniškai atsakingi už parengtų ir teikiamų Įmonės direktoriui pasirašyti įsakymų projektų derinimą ir jų atitinkamų siūlyimų pagrįstumą, duomenų bei kitų dokumentų teisingumą ir teisėtumą. Už šių reikalavimų nesilaikymą taikoma įstatymo nustatyta atsakomybė.

91. Įmonės referentas pasirašytus įsakymus tą pačią dieną arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną registruoja Įmonės veiklos ir personalo klausimais įsakymų registre, supažindina įsakymo rengėjus ir/arba įsakymo vykdytojus su pasirašytu ir užregistruotu įsakymu el. paštu ir/arba, jeigu to reikalaujama įsakyme, pasirašytinai.

92. Įmonės raštai, lydraščiai rengiami Įmonės direktoriaus įsakymu patvirtintame Įmonės blanke, rengiant raštus, atsakymus Vilniaus miesto savivaldybės ar Vilniaus miesto savivaldybės administracinių padalinių vardu, naudojami Vilniaus miesto savivaldybės administracijos patvirtinti blankai, registruojant/talpinant/rengiant juos dokumentų valdymo sistemoje „@vilys”.

93. Tarnybinės veiklos dokumentų – tarnybinio pavedimo, tarnybinio pranešimo ir tarnybinio rašto rekvizitai yra: dokumento sudarytojas, (tarnybiniame pranešime ir tarnybiniame rašte – duomenys apie dokumento sudarytoją), adresatas, dokumento pavadinimas, data,