



**PAKRUOJO RAJONO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL GYVENTOJŲ APTARNAVIMO PAKRUOJO RAJONO SAVIVALDYBĖJE
VIENO LANGELIO PRINCIPU TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2026 m. d. Nr. AV-
Pakruojis

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 34 straipsnio 1 dalimi ir 6 dalies 2 punktu, Pakruojo rajono savivaldybės administracijos nuostatų, patvirtintų Pakruojo rajono savivaldybės tarybos 2025 m. lapkričio 27 d. sprendimu Nr. T-334 „Dėl Pakruojo rajono savivaldybės administracijos nuostatų patvirtinimo“, 28.3 punktu ir Pakruojo rajono savivaldybės tarybos 2024 m. rugpjūčio 22 d. sprendimo Nr. T-269 „Dėl pritarimo projekto „Vieno langelio principu veikianti integruota skaitmeninė paslaugų platforma Pakruojo rajone“ įgyvendinimui“ 3 punktu:

1. T v i r t i n u Gyventojų aptarnavimo Pakruojo rajono savivaldybėje vieno langelio principu tvarkos aprašą (pridedama).
2. P a v e d u šio įsakymo vykdymo kontrolę Pakruojo rajono savivaldybės administracijos Žemės ūkio skyriaus vedėjui.

Šis įsakymas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktorė

Aušra Dvelienė

GYVENTOJŲ APTARNAVIMO PAKRUOJO RAJONO SAVIVALDYBĖJE VIENO LANGELIO PRINCIPU TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Gyventojų aptarnavimo Pakruojo rajono savivaldybėje vieno langelio principu tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Pakruojo rajono gyventojų aptarnavimo teikiant jiems komunalines paslaugas (komunalinių atliekų tvarkymas, daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūra bei eksploatavimas, šilumos ir karšto vandens tiekimas, geriamojo vandens tiekimas ir nuotekų tvarkymas) vieno langelio principu tvarką.

2. Komunalines paslaugas savivaldybėje teikia Pakruojo rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybė) įmonės UAB „Pakruojo komunalininkas“ (daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūra bei eksploatavimas ir komunalinių atliekų tvarkymas), UAB „Pakruojo šiluma“ (šilumos ir karšto vandens tiekimas), UAB „Pakruojo vandentiekis“ (geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymas) ir Savivaldybės administracijos Aplinkos apsaugos ir komunalinio ūkio skyrius (komunalinių atliekų administravimas) (toliau – Paslaugų teikėjas).

3. Šis Aprašas galioja Paslaugų teikėjams ir vieno langelio principu dirbantiems darbuotojams.

4. Visi keturi Paslaugų teikėjai aptarnauja klientus vieno langelio principu, remiantis Pakruojo rajono savivaldybės tarybos 2024 m. rugpjūčio 22 d. sprendimu Nr. T-269 „Dėl pritarimo projekto „Vieno langelio principu veikianti integruota skaitmeninė paslaugų platforma Pakruojo rajone“ įgyvendinimui“.

5. Apraše vartojamos sąvokos:

5.1. **Asmens duomenys** – bet kokia informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti (duomenų subjektas); fizinio asmens tapatybę tiesiogiai arba netiesiogiai galima nustatyti pagal identifikatorių (vardą ir pavardę, asmens identifikavimo numerį, buvimo vietos duomenis) ir interneto identifikatorių.

5.2. **Darbuotojas** – vieno langelio principu pagal darbo sutartį dirbantis darbuotojas, aptarnaujantis klientus.

5.3. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, gaunantis komunalines paslaugas iš vieno ar kelių komunalinių Paslaugų teikėjų.

5.4. **Paslaugos teikėjas** – Savivaldybės įmonės UAB „Pakruojo komunalininkas“ (daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūra bei eksploatavimas ir komunalinių atliekų tvarkymas), UAB „Pakruojo šiluma“ (šilumos ir karšto vandens tiekimas), UAB „Pakruojo vandentiekis“ (geriamojo vandens tiekimas ir nuotekų tvarkymas) ir Savivaldybės administracijos Aplinkos apsaugos ir komunalinio ūkio skyrius (komunalinių atliekų administravimas).

5.5. **Paslaugos** – Paslaugų teikėjų fiziniams arba juridiniams asmenims teikiamos komunalinės paslaugos: šilumos ir karšto vandens tiekimo, geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo, komunalinių atliekų tvarkymo ir daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros bei eksploatavimo.

5.6. **Paslaugos sutartis** – tarp Paslaugos teikėjo ir kliento sudaryta komunalinių paslaugų teikimo sutartis.

5.7. **Savitarna** – „Mano Pakruojis“ mokėjimo paslaugų savitarnos portalas, adresas www.manopakruojis.lt.

5.8. **Klientų aptarnavimo sistema** – vieninga kompiuterinė fizinių ir juridinių asmenų aptarnavimo sistema „Mokesta 2.0“, kurioje yra visa informacija apie klientams teikiamas komunalines paslaugas – klientų duomenys ir kontaktai, paslaugų sutartys, tarifiniai planai, skaitiklių rodmenys, klientams išrašytos sąskaitos, mokėtinos ir sumokėtos sumos bei skolų informacija. Prieigą prie sistemos turi visi Paslaugų teikėjai pagal jiems priskirtas teises.

5.9. **Vieno langelio principas** – kelių įmonių klientų aptarnavimas, kai visi su klientų aptarnavimu susiję veiksmai atliekami vienoje vietoje (adresu: S. Dariaus ir S. Girėno g. 23, Pakruojis), kurioje klientai vienoje vietoje gali pasirašyti sutartis, pateikti prašymus / užklausas / skundus, gauti konsultaciją, sužinoti apie sąskaitas, įmokas ar skolas.

6. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose.

7. Klientai aptarnaujami vieno langelio principu adresu: S. Dariaus ir S. Girėno g. 23, Pakruojis, tinklapis www.manopakruojis.lt, elektroninis paštas info@manopakruojis.lt. (toliau – Administracinis padalinys). Informacija, reikalinga klientų aptarnavimui, yra sistemoje. Esant poreikiui darbuotojas kreipiasi į Paslaugų teikėjus dėl papildomos informacijos. Administracinio padalinio kontaktinė informacija yra viešinama visų Paslaugų teikėjų interneto tinklalapiuose ir skelbimų lentose.

8. Jeigu klientas kreipiasi informacijos ne į Administracinį padalinį, o tiesiogiai į Paslaugų teikėją, informacija jam suteikiama ir klientas papildomai informuojamas apie tai, kad informacijos gali kreiptis į Administracinį padalinį.

9. Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu laikas: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais nuo 7:30 val. iki 17:00 val., penktadieniais nuo 7:30 val. iki 15:45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

10. Jeigu darbuotojas negali pats atsakyti į klausimą / prašymą, jis kreipiasi į Paslaugų teikėjus dėl papildomos informacijos arba perduoda klausimą / prašymą Paslaugų teikėjui.

11. Atsakymą klientui pateikia darbuotojas (jei teikėjas gavo klausimą / prašymą iš Administracinio padalinio, tai pats teikėjas atsako klientui) valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas klausimas / prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Parengus atsakymą į klausimą / prašymą, vienas atsakymo egzempliorius išsiunčiamas (iteikiamas) klientui, o kitas įkeliamas į sistemą.

12. Klientų klausimai / prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Administracinį padalinį), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Administracinį padalinį, atsiuntus paštu, per pasiuntinį arba per savitarną) arba elektroniniu būdu (el. paštu).

13. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Paslaugų teikėjo interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

14. Klientų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu ar kitu įmanomu būdu įrodžius tapatybę, ir sudaryti taip, kad prašymą gavęs Paslaugų teikėjas galėtų identifikuoti prašymą sudariusį asmenį, suprasti prašymo turinį. Klientų prašymai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat, kaip rašytiniai prašymai.

15. Jeigu elektroninis prašymas gautas be elektroninio parašo ir nėra galimybės identifikuoti jį sudariusio asmens, atsakyme pateikiama tik vieša informacija.

16. Telefonu galima teikti kliento pageidaujamą viešą informaciją, kuria disponuoja Paslaugų teikėjas ir kurią klientas turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymą, t. y., kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu, elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas. Galima teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešą

informaciją, kuria disponuoja Paslaugų teikėjas ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus.

17. Neviešą informaciją telefonu galima teikti tik tada, kai klientas identifikuoja save asmens arba mokėtojo kodu.

III SKYRIUS KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMA

18. Klientų aptarnavimo sistemoje yra visa informacija apie teikiamas komunalines paslaugas – paslaugų sutartys, tarifiniai planai, skaitiklių rodmenys, klientams išrašytos sąskaitos, mokėtinos ir sumokėtos sumos ir skolų informacija. Prieigą prie sistemos turi visi Paslaugų teikėjai.

19. Paslaugų teikėjai toliau teikia klientams komunalines paslaugas ir suveda į sistemą būtinus duomenis, pavyzdžiui, tarifų informaciją, informaciją apie matavimo prietaisus, skaitiklio parodymus.

20. Klientų mokėjimo duomenis, gyventojų duomenų pasikeitimų registro duomenis, Vienos sąskaitos pakeitimų registro duomenis, gyventojams paskirtų kompensacijų ir lengvatų duomenis ar kitus duomenis į sistemą suveda darbuotojas.

IV SKYRIUS DARBO SU KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMA ORGANIZAVIMAS

21. Klientai gali kreiptis dėl paslaugų atvykę į Administracinį padalinį, pateikę prašymą (1-6 priedai) el. paštu ar per savitarnos sistemą.

22. Darbuotojas, patikrinęs, kad nekilnojamojo turto savininkas ir prašymą pateikęs asmuo yra tas pats, pradeda rengti paslaugų sutartį.

23. Mokėtinos sumos suskaičiuojamos automatiškai sistemoje. Sąskaita už praėjusį mėnesį suteiktas paslaugas pateikiama klientui paslaugų sutartyje numatytu būdu (elektroniniu paštu arba SMS žinute) iki kiekvieno mėnesio 10 (dešimtos) dienos.

24. Klientas gali apmokėti sąskaitą pavedimu, per savitarną arba per įmokas priimančias bendroves.

IV SKYRIUS KLIENTŲ APTARNAVIMO TVARKA

25. Asmeninio ryšio su klientų kūrimas – pasisveikinimas, pokalbio pradžia:

25.1. Darbuotojas bendrauti turi ramiai, pagarbiai ir pozityviai nusiteikęs.

25.2. Aptarnavimo metu prioritetą visuomet skiriamas tam klientui, kuris yra atvykęs į Administracinį padalinį. Tiesioginis kliento aptarnavimas negali būti nutraukiamas dėl telefoninių skambučių. Darbuotojas, baigęs aptarnauti klientą, esantį Administraciniame padalinyje, susisiečia su klientu, skambinusiu telefonu.

26. Kliento identifikavimas:

26.1. Klientui teikiant bendro pobūdžio informaciją, nesusijusią su asmens duomenimis, neprivaloma prašyti pateikti tapatybę patvirtinančio dokumento ar kitaip jį identifikuoti.

26.2. Klientui teikiant paslaugas ar informaciją, susijusią su asmens duomenimis, privalu identifikuoti asmenį:

26.2.1. darbuotojas pasiteirauja kliento vardo ir pavardės, mokėtojo kodo bei objekto, kuris yra komunalinių paslaugų ar kitų paslaugų sutarties dalykas (namo, buto, patalpos) adresu;

26.2.2. klientas laikomas tinkamai identifikuotu, kai jo pateikta informacija sutampa su duomenų bazėje esančia informacija apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teiraujamasi;

26.2.3. jeigu kliento nėra duomenų bazėje, tuomet paprašoma jo asmens dokumento ir nuosavybės teisę patvirtinančių dokumentų;

26.2.4. identifikavus asmenį, informacija teikiama tik apie jo duomenis.

27. Kliento poreikių išsiaiškinimas ir aptarnavimas:

27.1. Darbuotojas turi išsiaiškinti kliento kreipimosi tikslus: koku klausimu kreipiasi, kokia informacija ar paslauga jam reikalinga, ir pagal kompetenciją ją suteikti.

27.2. Jeigu darbuotojas aptarnaudamas klientą neturi kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti kliento klausimo, gali būti iškviečiamas tokias kompetencijas turintis darbuotojas arba dėl kliento pateiktos užklauskos darbuotojas gali kreiptis į savo tiesioginį vadovą.

27.3. Besikreipiančių klientų klausimai esant galimybei sprendžiami iš karto. Jei klausimas reikalauja nagrinėjimo, klientui siūloma prašymą pateikti raštu.

27.4. Priimdamas prašymą, atsakingas darbuotojas sutikrina, ar prašymą teikia objekto savininkas ar jo įgaliotas asmuo, ar teisingai nurodyti kliento duomenys (el. pašto adresas, kontaktinis telefono numeris) bei tiksliai ir aiškiai suformuluotas teksto turinys.

27.5. Darbuotojas nepildo prašymų ir nieko nerašo už klientą. Jei klientas nemoka rašyti ar skaityti, nemoka kalbos ar dėl kitų priežasčių negali pats pildyti dokumentų, darbuotojas klientui pasiūlo atsivesti asmenį, galintį jam atstovauti, ar pateikti dokumentus kitu jam priimtiniu būdu.

28. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas klientams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais klientais – pagarbiai, nedemonstruoja gailėsčio ar užuojautos. Darbuotojas, suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai ir su neįgalioju, ir su jį lydinčiais asmenimis.

29. Sudėtingų situacijų valdymas:

29.1. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Administracinio padalinio darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Administracinio padalinio darbuotojas apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

29.2. stengtis mandagiai užbaigti pokalbį ir paprašyti kliento išeiti iš patalpų. Prireikus, darbuotojas gali iškviesti teisėsaugos institucijas ar apsaugos komandą.

29.3. Susidarius sudėtingai situacijai, darbuotojui keliama užduotis – išspręsti situaciją taip, kad būtų ne tik išsaugotas, bet ir sustiprintas bendradarbiavimas su klientu.

29.4. Esant programinės įrangos darbo sutrikimams ar kitiems techniniams gedimams, darbuotojas turi informuoti tiesioginį vadovą, o pastarasis imtis priemonių sklandžiam darbo užtikrinimui.

29.5. Darbuotojas turi atsiprašyti kliento už techninius nesklandumus, trumpai apibūdinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti susisiekti jam patogiu kitu metu. Pašalinus techninius gedimus, tęsdamas aptarnavimą, darbuotojas turi padėkoti už laukimą.

30. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas:

30.1. Darbuotojas turi patikslinti, ar klientas gavo atsakymą į savo klausimus, ar pateiktą informaciją suprato. Baigdamas pokalbį darbuotojas apibendrina priimtus susitarimus ir pasiteirauja, ar klientas turi papildomų klausimų. Jei klausimų nėra, darbuotojas mandagiai atsisveikina.

30.2. Baigus pokalbį, reikia leisti klientui ramiai susidėti daiktus ir dokumentus.

31. Pasibaigus darbo laikui, darbuotojas turi aptarnauti tą klientą, kurį priėmė iki darbo pabaigos.

32. Visus kitus laukiančius klientus darbuotojas perspėja apie besibaigiantį darbo laiką ir informuoja, kiek klientų jis dar spės aptarnauti.

V SKYRIUS

KLIENTŲ APTARNAVIMO, SKAMBINANT BENDRUOJU TELEFONU, TVARKA

33. Klientų skambučių bendruoju telefonu stebėjimas ir kontrolė:

33.1. Darbuotojas nuolat privalo stebėti įeinančius skambučius telefono įrenginyje.

33.2. Skambant telefonui darbuotojas turi atidėti kitus darbus, telefono ragelį privalo pakelti prieš trečią skambutį, išskyrus atvejus, kai aptarnaujamas atvykęs į klientas.

33.3. Aptarnavimo metu pirmenybė visuomet teikiama tam klientui, kuris yra atvykęs į Administracinį padalinį. Jeigu atvykusio kliento aptarnavimo metu buvo gautas įeinantis telefono skambutis, darbuotojas, aptarnavęs klientą, perskambina klientui, skambinusiam telefonu.

34. Asmeninio ryšio su klientų kūrimas – pasisveikinimas, pokalbio pradžia:

34.1. Atsiliepiant į skambučius, darbuotojas turi pasisveikinti ir prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas savo vardą, pavardę bei pareigas.

34.2. Bendrauti turi ramiai, pagarbiai ir pozityviai nusiteikęs.

35. Kliento identifikavimas:

35.1. Klientui teikiant bendro pobūdžio informaciją neprivaloma identifikuoti skambinusio asmens.

35.2. Klientui teikiant informaciją, susijusią su asmens duomenimis, privalu identifikuoti asmenį:

35.2.1. darbuotojas pasiteirauja kliento vardo ir pavardės, mokėtojo kodo bei objekto, kuris yra komunalinių paslaugų ar kitų paslaugų sutarties dalykas (namo, buto, patalpos) adreso;

35.2.2. klientas laikomas tinkamai identifikuotu, kai jo pateikta informacija sutampa su duomenų bazėje esančia informacija apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teiraujamasi.

36. Kliento poreikių išsiaiškinimas, konsultavimas ir informacijos pateikimas:

36.1. Darbuotojas turi išsiaiškinti kliento kreipimosi tikslus: koku klausimu kreipiasi, kokia informacija ar paslauga jam reikalinga, ir pagal kompetenciją ją suteikti.

36.2. Darbuotojas atidžiai išklauso klientą, rodo susidomėjimą pokalbiu, pauzių metu vartoja žodžius „Taip“, „Klausau“ ir pan.

36.3. Jeigu darbuotojas aptarnaudamas klientą neturi kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti kliento klausimo, skambutis gali būti peradresuojamas kitam pagal kompetencijas atsakingam darbuotojui. Darbuotojas, kuriam buvo peradresuotas kliento paklausimas, pasirūpina, kad klientui būtų suteikta reikiama informacija.

36.4. Skambinančių klientų klausimai esant galimybei sprendžiami iš karto. Jei klausimas reikalauja nagrinėjimo, klientui siūloma prašymą pateikti raštu atvykus į Administracinį padalinį, el. paštu arba prisijungus prie savitarnos.

37. Sudėtingų situacijų valdymas:

37.1. Jei klientas akivaizdžiai nusiteikęs agresyviai, šaukia, įžeidinėja, darbuotojas gali įspėti klientą dėl jo netinkamo bendravimo, o jei klientas nereaguoja į įspėjimą, darbuotojas gali atsisveikinti ir užbaigti pokalbį.

37.2. Esant programinės įrangos darbo sutrikimams ar kitiems techniniams gedimams, darbuotojas turi registruoti problemą, informuoti asmenis, atsakingus už programinės įrangos darbą, ir tiesioginį vadovą, o pastarasis imtis priemonių sklandžiam darbo užtikrinimui.

37.3. Darbuotojas turi atsiprašyti kliento už techninius nesklandumus, trumpai apibūdinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti perskambinti jam patogiu kitu metu.

38. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas:

38.1. Darbuotojas turi pasitikslinti, ar klientas gavo atsakymą į savo klausimus, ar pateiktą informaciją suprato. Baigdamas pokalbį darbuotojas apibendrina priimtus susitarimus ir

pasiteirauja, ar klientas turi papildomų klausimų. Jei klausimų nėra, darbuotojas mandagiai atsisveikina.

38.2. Pasibaigus darbo laikui, darbuotojas turi aptarnauti klientą, kurį priėmė iki darbo pabaigos.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

39. Darbuotojai privalo laikytis asmens duomenų tvarkymo reikalavimų, Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktų, Administracinio padalinio vidaus teisės aktų bei užtikrinti tvarkomų duomenų konfidencialumą, vientisumą bei prieinamumą.

40. Darbuotojai ir kiti atsakingi asmenys su šiuo Aprašu bei jo pakeitimais supažindinami pasirašytinai ar kitu būdu, neabejotinai įrodančiu informavimo faktą. Priėmus naują darbuotoją, jis su šiuo Aprašu privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo dieną.

41. Už tinkamą klientų aptarnavimo kontrolę atsakingi tiesioginiai klientus aptarnaujančių darbuotojų vadovai.

42. Šį Aprašą tvirtina Savivaldybės administracijos direktorius. Aprašo reikalavimų laikymąsi kontroliuoja įgalioti Savivaldybės administracijos darbuotojai teisės aktų nustatyta tvarka.

Gyventojų aptarnavimo Pakruojo rajono
savivaldybėje vieno langelio principu
tvarkos aprašo
1 priedas

(prašymą pildančio asmens vardas, pavardė)

(adresas, kontaktinis telefonas, elektroninis paštas)

PRAŠYMAS
DĖL _____

20 __ m. _____ mėn. __ d.

Pakruojis

Prašau _____

PRIDEDAMA. _____ lapas (-ai).

(parašas)

(vardas, pavardė)

Gyventojų aptarnavimo Pakruojo rajono
savivaldybėje vieno langelio principu
tvarkos aprašo
2 priedas

(prašymą pildančio asmens vardas, pavardė)

(adresas, kontaktinis telefonas, elektroninis paštas)

**PRAŠYMAS
ATLEISTI NUO VIETINĖS RINKLIAVOS UŽ KOMUNALINIŲ ATLIEKŲ SURINKIMĄ
IR TVARKYMĄ**

20 __ m. _____ mėn. __ d.

Pakruojis

Prašau neskaičiuoti vietinės rinkliavos nuo 20__ m. _____ mėn. ____ d.
iki 20__ m. _____ mėn. __ d., nes _____
(vardas, pavardė)

- atlieka privalomąją karo tarnybą;
- gydosi sveikatos priežiūros įstaigos stacionare arba apgyvendintas (-a) ar slaugomas (-a) stacionarioje globos, auklėjimo ar slaugos įstaigoje;
- atlieka laisvės atėmimo bausmę, laikomas (-a) kardomojo kalnimo vietoje;
- išvykęs (-usi).

Man yra išaiškinta, kad man bus neskaičiuojama vietinė rinkliava už mano deklaruotoje gyvenamojoje vietoje negyventą laikotarpį nuo metų, kuriais pateikiau teisiškai pagrįstą dokumentą, pradžios, bet ne ilgiau nei iki ataskaitinių metų pabaigos. Kitais ataskaitiniais metais galiu būti atleistas (-a) nuo vietinės rinkliavos tik **iš naujo pateikęs (-usi)** pateisinantį dokumentą.

PRIDEDAMA:

1. Pažyma iš įstaigos / darbovietės, __ lapas (-ai).
2. Kiti dokumentai, _____ lapas (-ai).

(parašas)

(vardas, pavardė)

PASTABA. Dokumentai parašyti ne valstybine kalba, turi būti išversti ir patvirtinti nustatyta tvarka.

Gyventojų aptarnavimo Pakruojo rajono
savivaldybėje vieno langelio principu
tvarkos aprašo
3 priedas

(prašymą pildančio asmens vardas, pavardė)

(adresas, kontaktinis telefonas, elektroninis paštas)

**PRAŠYMAS
ATLEISTI NUO VIETINĖS RINKLIAVOS UŽ KOMUNALINIŲ ATLIEKŲ SURINKIMĄ
IR TVARKYMĄ**

20 __ m. _____ mėn. __ d.

Pakruojis

Prašau neskaičiuoti vietinės rinkliavos nuo 20 __ m. _____ mėn. ____ d.

iki 20 __ m. _____ mėn. __ d. studentui (-ei), moksleiviui (-ei) _____
(vardas, pavardė)

nes studijuoja (mokosi) _____
(mokymo įstaigos pavadinimas)

Man yra išaiškinta, kad atleidimas nuo vietinės rinkliavos studentui (moksleiviui) galioja vienus mokslo metus (nuo rugsėjo 1 d. iki birželio 30 d.), pateikus pažymą apie studijas (mokslą) iš mokymo įstaigos. Kitais ataskaitiniais metais galiu būti atleistas nuo vietinės rinkliavos tik **iš naujo pateikęs (-usi)** pažymą iš mokymo įstaigos apie tęsiamas studijas (mokslą).

PRIDEDAMA:

1. Pažyma apie mokymąsi iš mokymo įstaigos, __ lapas (-ai).
2. Pažyma apie mokymąsi ir gyvenimą bendrabutyje iš mokymo įstaigos, __ lapas (-ai).
3. Kiti dokumentai, _____ lapas (-ai).

(parašas)

(vardas, pavardė)

PASTABA. Dokumentai parašyti ne valstybine kalba, turi būti išversti ir patvirtinti nustatyta tvarka.

Gyventojų aptarnavimo Pakruojo rajono
savivaldybėje vieno langelio principu
tvarkos aprašo
4 priedas

(prašymą pildančio asmens vardas, pavardė)

(adresas, kontaktinis telefonas, elektroninis paštas)

**PRAŠYMAS
ATLEISTI NUO VIETINĖS RINKLIAVOS UŽ KOMUNALINIŲ ATLIEKŲ SURINKIMĄ
IR TVARKYMĄ**

20 __ m. _____ mėn. __ d.

Pakruojis

Prašau sumažinti vietinės rinkliavos pastoviąją dedamąją 50 proc. ir perskaičiuoti rinkliavos mokestį nuo 202 __ m. sausio mėn. 1 d. iki 202 __ m. gruodžio mėn. 31 d., nes:

(nurodyti galimos teisės į lengvatą priežastį)

Man yra išaiškinta, kad man bus sumažinta vietinės rinkliavos pastovioji dedamoji 50 proc. ir 100% kintamoji dalis nuo metų, kuriais pateikiau teisiškai pagrįstą dokumentą pradžios, bet ne ilgiau nei iki ataskaitinių metų pabaigos. Kitais ataskaitiniais metais galiu gauti lengvatą tik iš **naujo pateikęs (-usi)** pateisinantį dokumentą.

PRIDEDAMA:

1. Pažyma iš ESO, IGNITIS_____ lapas (-ai).
2. Kiti dokumentai, _____ lapas (-ai).

(parašas)

(vardas, pavardė)

PASTABA. Dokumentai parašyti ne valstybine kalba, turi būti išversti ir patvirtinti nustatyta tvarka.

Gyventojų aptarnavimo Pakruojo rajono
savivaldybėje vieno langelio principu
tvarkos aprašo
5 priedas

(prašymą pildančio asmens vardas, pavardė)

(adresas, kontaktinis telefonas, elektroninis paštas)

**PRAŠYMAS
DĖL ATLEIDIMO NUO RINKLIAVOS**

20 __ m. _____ mėn. __ d.

Pakruojis

Pagal galiojantį Pakruojo rajono savivaldybės tarybos 2020 m. vasario 27 d. sprendimo Nr. T-47, 48.2 punktą, prašau atleisti nuo Vietinės rinkliavos mokesčio už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą gyvenamosios paskirties objekto savininką

(savininko vardas, pavardė)

turintį nuosavybės teise valdomą nekilnojamojo turto objektą, esantį,

(kaimo, gatvės pavadinimas ir namo Nr.)

PRIDEDAMA. Pakruojo rajono savivaldybės gyvenamosios paskirties objektų pripažinimo fiziškai sunaikintais ar netinkamais naudoti / gyventi patikrinimo aktas, 1 lapas.

(parašas)

(vardas, pavardė)

Gyventojų aptarnavimo Pakruojo rajono
savivaldybėje vieno langelio principu
tvarkos aprašo
6 priedas

(prašymą pildančio asmens vardas, pavardė)

(adresas, kontaktinis telefonas, elektroninis paštas)

PRAŠYMAS
DĖL _____

20 __ m. _____ mėn. __ d.

Pakruojis

Prašau grąžinti permoką _____ Eur, _____
(adresas, mokėtojo kodas)

į sąskaitą esančią _____
(banko pavadinimas)

L	T		
---	---	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

(parašas)

(vardas, pavardė)

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Pakruojo rajono savivaldybės administracija 288733050, Kęstučio 4, Pakruojis
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL GYVENTOJŲ APTARNAVIMO PAKRUOJO RAJONO SAVIVALDYBĖJE VIENO LANGELIO PRINCIPU TVARKOS APRAŠO
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-01-21 Nr. AV-31
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Aušra Dvelienė, Direktorė
Sertifikatas išduotas	AUŠRA DVELIENĖ, Pakruojo rajono savivaldybės administracija LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-01-21 10:08:30 (GMT+02:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-01-21 10:08:51 (GMT+02:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA ECC, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
Sertifikato galiojimo laikas	2025-03-03 09:24:27 – 2029-03-02 09:24:27
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Pakruojo rajono savivaldybės administracija, i.k. 288733050 LT", sertifikatas galioja nuo 2024-12-18 11:13:23 iki 2027-12-18 11:13:23
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	2
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.88
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2026-01-21 11:44:15)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-01-21 11:44:15 Dokumentų valdymo sistema Avilys