

Suvestinė redakcija nuo 2013-12-18 iki 2022-01-21

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2007, Nr. [139-5743](#), i. k. 107110MISAK00B1-790

Nauja redakcija nuo 2013-12-18:

Nr. [B1-774](#), 2013-12-06, Žin. 2013, Nr. 129-6602 (2013-12-17), i. k. 113110MISAK00B1-774

**VALSTYBINĖS MAISTO IR VETERINARIJOS TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO
VALSTYBINĖJE MAISTO IR VETERINARIJOS TARNYBOJE TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2007 m. spalio 31 d. Nr. B1-790
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975) 14 straipsnio 1 dalimi ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. [94-3779](#)):

1. T v i r t i n u pridedamas Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje taisyklės.

2. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos Bendrųjų reikalų skyriui.

3. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2006 m. gegužės 29 d. įsakymą Nr. B1-359 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų pranešimų (skundų) dėl maisto Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje ir jai pavaldžiose apskrčių, miestų ir rajonų valstybinėse maisto ir veterinarijos tarnybose tyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. [75-2903](#)).

DIREKTORIUS

KAZIMIERAS LUKAUSKAS

PATVIRTINTA

Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos
direktoriaus 2007 m. spalio 31 d.

įsakymu Nr. B1-790

(Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos
direktoriaus 2013 m. gruodžio 6 d.

įsakymo Nr. B1-774

redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE MAISTO IR VETERINARIJOS TARNYBOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje taisyklės (toliau vadinama – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje (toliau vadinama – Tarnyba) ir Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos administracijos struktūros, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gruodžio 8 d. nutarimu Nr. 1743 (Žin., 2010, Nr. [145-7459](#); 2011, Nr. [77-3741](#)), 12.8 ir 21–71 punktuose nurodytuose Tarnybos teritoriniuose padaliniuose (toliau vadinama – teritorinės tarnybos).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Tarnybą ir teritorines tarnybas, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos ar teritorinių tarnybų veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Tarnybos ir teritorinių tarnybų valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto ir kitų valstybės pinigų fondų (toliau vadinama – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Tarnybą ir teritorines tarnybas.

3. Pagal šią 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. Asmenų skundai ir pranešimai dėl Tarnybos ar teritorinių tarnybų veiksmų, neveikimo ar administracinių sprendimų nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975) trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka. 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 bendriesiems reikalavimams, nustatytiems Viešojo administravimo įstatymo 23, 24 ir 34 straipsniuose dėl pranešimų ir skundų, kuriais skundžiami Tarnybos ar teritorinių tarnybų veiksmai ar neveikimas.

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

6. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos ar Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos administracijos struktūros 12.8 ir 21–71 punktuose nurodytų Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teritorinių padalinių nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Pranešimas – asmens rašytinis kreipimasis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą ar Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos administracijos struktūros 12.8 ir 21–71 punktuose nurodytą Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teritorinį padalinį, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą ar Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos administracijos struktūros 12.8 ir 21–71 punktuose nurodytą Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teritorinį padalinį prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, kuriuo patvirtinamas tam tikras juridinis faktas; nustatytą tvarka pateikti Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos ar Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos administracijos struktūros 12.8 ir 21–71 punktuose nurodytą Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teritorinių padalinių turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos ar Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos administracijos struktūros 12.8 ir 21–71 punktuose nurodytą Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teritorinių padalinių valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Prašymo nagrinėjimas – Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos ar Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos administracijos struktūros 12.8 ir 21–71 punktuose nurodytą Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teritorinių padalinių valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį ir gaunančio darbo užmokestį iš valstybės biudžeto ir kitų valstybės pinigų fondų, veiklą, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą ar Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos administracijos struktūros 12.8 ir 21–71 punktuose nurodytą Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teritorinį padalinį, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus, Tarnybos ir teritorinių tarnybų darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, 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, objektyvumo ir pagalbos principais.

8. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbuotojo. Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbuotojams.

9. Tarnyba ir teritorinės tarnybos organizuoja savo darbą taip, kad asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus asmeniškai, tai galėtų padaryti visą Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbo dienos laiką. Tarnybos direktorius įsakymu tvirtina ne mažiau kaip dvi papildomas asmenų prašymų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbo dienos laikui.

10. Nagrinėjantis prašymą Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Tarnybos direktoriaus, jo įgalioto asmens ar teritorinės tarnybos vadovo sprendimu, jeigu atsiranda Viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Atsiradus minėtoms aplinkybėms, Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbuotojas pats turi pranešti Tarnybos direktoriui, jo įgaliotam asmeniui ar teritorinės tarnybos vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Tarnybos direktoriaus įgalioto asmens ar teritorinės tarnybos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Tarnybos direktorius. Sprendimą dėl Tarnybos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Ministras Pirmininkas.

11. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos ar teritorinės tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba ar teritorinė tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje persiunčia prašymą

kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir apie tai raštu praneša asmeniui, paaiškindama asmens prašymo persiuntimo priežastis.

12. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

13. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą ar teritorinę tarnybą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Tarnyba ar teritorinė tarnyba per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

14. Tarnybos direktorius užtikrina, kad Tarnyboje ir teritorinėse tarnybose asmenims prieinamoje vietoje, Tarnybos interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta šių Taisyklių IV skyriuje nurodyto vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, kita reikiama informacija arba darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

15. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą ar teritorinę tarnybą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą ar teritorinę tarnybą, atsuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu (Tarnybos elektroninio pašto adresu ar interneto svetainėje).

16. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbuotojui, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

17. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų, Tarnybos ar teritorinių tarnybų interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

18. Tarnyba ir teritorinės tarnybos pačios pasirenka joms tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmens pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje laikas ir vieta, Tarnybos ar teritorinės tarnybos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

19. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Tarnybą ar teritorinę tarnybą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Tarnyba, teritorinė tarnyba arba asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą ar teritorinę tarnybą, savo iniciatyva.

20. Asmenų prašymai turi būti:

20.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu);

20.2. parašyti įskaitomai;

20.3. 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.

21. Kai asmens prašymą Tarnybai ar teritorinei tarnybai pateikia asmens atstovas, jis Tarnybai ar teritorinei tarnybai pateikia dokumentą, kuriuo patvirtinama jo teisė atstovauti asmeniui, ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 19 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą ar teritorinę tarnybą 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 dokumentą, kuriuo patvirtinama jo teisė atstovauti asmeniui. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 19.1 ir 19.2 punktų reikalavimus.

22. Kai prašymą Tarnybai ar teritorinei tarnybai pateikia asmens atstovas, kurio dokumentas, kuriuo patvirtinama jo teisė atstovauti asmeniui, 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](#)).

23. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia institucija, kuriai pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

24. Asmuo, pateikęs asmens tapatybės dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinės 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 pateikia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybės dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia dokumentą, kuriuo patvirtinama jo teisė atstovauti asmeniui, ir savo asmens tapatybės dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

25. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

26. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Tarnyba ar teritorinė tarnyba galėtų:

26.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

26.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Tarnybos ar teritorinės tarnybos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

26.3. atpažinti prašymo turinį;

26.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

27. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, užregistruojami atitinkamame Tarnybos ar teritorinės tarnybos dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 (Žin., 2011, Nr. [88-4230](#)).

28. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas Tarnybos ar teritorinės tarnybos, priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus – kita reikiama informacija.

29. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 (Žin., 2012, Nr. [3-104](#)).

30. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Tarnyba ar teritorinė tarnyba per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai

per Tarnybos ar teritorinės tarnybos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma prašymo grąžinimo priežastis. Šių Taisyklių 11 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje.

31. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje, jei kituose teisės aktuose nenurodyti kitokie prašymų nagrinėjimo terminai.

32. 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 Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje, Tarnybos direktorius, jo įgaliotas asmuo ar teritorinės tarnybos vadovas 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 30 punkte nustatyto termino pabaigos, Tarnyba ar teritorinė tarnyba išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

33. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 20.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje grąžinami asmeniui, nurodoma prašymo grąžinimo priežastis. Tarnyba ar teritorinė tarnyba pasilieka prašymo kopiją.

34. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 20.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Tarnybos direktorius, jo įgaliotas asmuo ar teritorinės tarnybos vadovas nenusprendžia kitaip.

35. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 26.1–26.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma prašymo grąžinimo priežastis.

36. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 26.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Tarnybos direktorius, jo įgaliotas asmuo ar teritorinės tarnybos vadovas nenusprendžia kitaip.

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

37. 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 Tarnybos administracijos padalinių, Tarnybai pavaldžios institucijos – Nacionalinio maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo instituto, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti Tarnyba ar teritorinė tarnyba, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

38. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys gali būti steigiamas iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžete patvirtintų bendrųjų asignavimų Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje, į kurią atvyksta daug asmenų, prašančių suteikti administracines paslaugas, pateikti informaciją, priimti administracinį sprendimą ar atlikti kitus administracinius veiksmus. Kai vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys nesteigiamas, šio padalinio funkcijas atlieka Tarnybos direktoriaus ar teritorinės tarnybos vadovo paskirtas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

39. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys, Tarnybos direktoriaus ar teritorinės tarnybos vadovo paskirtas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą atlieka šias funkcijas:

39.1. 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 Tarnyba ar teritorinė tarnyba gali gauti iš savo Tarnybos administracijos padalinių, Tarnybai pavaldžios ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Tarnyba ar teritorinė tarnyba pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

39.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Tarnybos direktoriui, jo įgaliotam asmeniui ar teritorinės tarnybos vadovui;

39.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį darbuotoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Tarnybos ar teritorinės tarnybos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

39.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

39.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

39.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Tarnybos direktoriaus ar teritorinės tarnybos vadovo nustatytą kompetenciją;

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

39.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Tarnybos direktorių ar teritorinės tarnybos vadovą;

39.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Tarnybos direktoriaus ar teritorinės tarnybos vadovo pavedimus.

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

40. 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.

41. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje.

42. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

42.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, kuriuo patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

42.2. į prašymą pateikti Tarnybos ar teritorinės tarnybos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

42.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta Tarnybos ar teritorinės tarnybos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

42.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos ar teritorinės tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokių asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

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

44. Prašymą nagrinėjusi Tarnyba ar teritorinė tarnyba, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

45. Asmuo, nesutinkantis su Tarnybos ar teritorinės tarnybos atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio 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 darbuotojų 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. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

46. Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

46.1. paaiškinti, ar Tarnyba ar teritorinė tarnyba kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

46.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi Tarnyba ar teritorinė tarnyba nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

46.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ar teritorinė tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

47. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

47.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

47.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Tarnybos ar teritorinės tarnybos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

47.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

47.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

47.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

48. Tarnybos direktoriaus, jo įgalioto asmens ar teritorinės tarnybos vadovo sprendimu gali būti paskirtas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, ir paskirta telefono linija su lengvai įsimenamu telefono numeriu (pageidautina).

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

49. Tarnybos direktorius ir teritorinių tarnybų vadovai privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdami nustatyti:

49.1. ar jie pakankamai informuoti apie Tarnybos ar teritorinės tarnybos darbo laiką;

49.2. ar jiems patogus Tarnybos ar teritorinės tarnybos nustatytas asmenų priėmimo laikas;

49.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

49.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

49.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

49.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

49.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Tarnyba ar teritorinė tarnyba ėmėsi sprendama jų klausimus;

49.8. kitus Tarnybai ar teritorinei tarnybai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

50. Apklausą organizuoja vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys, jeigu jis įsteigtas, arba Tarnybos direktoriaus ar teritorinės tarnybos vadovo paskirtas darbuotojas.

51. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Tarnyboje ar teritorinėje tarnyboje gerinti.

52. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Tarnybos interneto svetainėje.

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Įsakymas

Nr. [B1-774](#), 2013-12-06, Žin., 2013, Nr. 129-6602 (2013-12-17), i. k. 113110MISAK00B1-774

Dėl Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2007 m. spalio 31 d. įsakymo Nr. B1-790 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų (pranešimų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje ir jai pavaldžiose įstaigose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo