LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

NUTARIMAS
DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS 2007 M. RUGPJŪČIO 22 D. NUTARIMO NR. 875 „DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE, ĮSTAIGOSE IR KITUOSE VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO

2015 m. rugpjūčio 26 d. Nr. 913
Vilnius

Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a:

Pakeisti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimą Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. Pakeisti antraštę ir ją išdėstyti taip:

„**DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE, ĮSTAIGOSE IR KITUOSE VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLIŲ IR PRAŠYMO, SKUNDO AR KITO KREIPIMOSI PRIĖMIMO FAKTĄ PATVIRTINANČIO DOKUMENTO FORMOS PATVIRTINIMO**“.

2. Pakeisti preambulę ir ją išdėstyti taip:

„Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a:“.

3. Pakeisti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, ir išdėstyti jas nauja redakcija (pridedama).

4. Patvirtinti prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą (pridedama).

5. Pripažinti netekusiu galios Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimą Nr. 1326 „Dėl skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“.

Ministras Pirmininkas Algirdas Butkevičius

Vidaus reikalų ministras Saulius Skvernelis

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875
(Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimo Nr. 913
redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE, ĮSTAIGOSE IR KITUOSE VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLĖS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose (toliau – institucijos).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į institucijas, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į instituciją, išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

3. Pagal Taisyklių IV skyriaus nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – institucijos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

4.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

4.3. **Oficialus institucijos elektroninio pašto adresas** – institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, priimamojo, vieno

langelio asmenų aptarnavimo padalinio ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle.

4.4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

5. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

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

7. Nagrinėjantis asmens prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti institucijos vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl institucijos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyrusios institucijos vadovas ar kolegialios institucijos vadovas.

8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

9. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Institucija per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą gavusios institucijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su institucijos kompetencija.

10. Asmens prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai.

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

12. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į instituciją tuo pačiu klausimu, kurį institucija jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, institucija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo institucijoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

13. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Institucija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 34 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teisena. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą institucija nedelsdama raštu praneša asmeniui.

14. Institucijos vadovas turi užtikrinti, kad institucijoje asmenims prieinamoje vietoje, taip pat institucijos interneto svetainėje ar kitomis institucijos turimomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta Taisyklių IV skyriuje nurodyto vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, buvimo vieta, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija arba valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija.

II SKYRIUS
ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

15. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į instituciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į instituciją, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

16. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

17. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, institucijoje neregistruojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu institucija turi galimybę fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu. Asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą institucijoje.

18. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, fiksuojant ir saugant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

19. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, valstybės tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

20. Asmens pageidavimu asmens priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 15 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo institucijoje laikas ir vieta, institucijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

21. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu institucija nenustato kitaip.

22. Asmenų prašymai raštu turi būti:

22.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 24 ir 25 punktuose nurodytus atvejus;

22.2. parašyti įskaitomai.

23. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

24. Atsižvelgdamas į institucijos atliekamas funkcijas ir šioje institucijoje dirbančių valstybės tarnautojų kompetenciją, institucijos vadovas turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami.

25. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 24 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai institucijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

26. Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

27. Kai prašymą institucijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

28. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti institucijai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

29. Jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 28 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, institucijoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

30. Asmuo, prašymą teikiantis institucijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu.

31. Valstybės tarnautojas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį vieno langelio asmenų aptarnavimo padaliniui arba oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

III SKYRIUS
ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

32. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami atitinkamame

institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

33. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

34. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

35. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo institucijoje, institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 34 punkte nustatytą terminą, institucija nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

36. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir institucija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

37. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

38. Jeigu institucija, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to institucija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą institucija nedelsdama praneša asmeniui.

39. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 22.1 ir 22.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

40. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 23 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal

kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

41. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 26 ir 27 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

42. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 28 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

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

43. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys gali būti steigiamas iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžete ir savivaldybių biudžetuose patvirtintų bendrųjų asignavimų institucijose, į kurias atvyksta asmenys, prašantys suteikti administracines paslaugas, priimti administracinį sprendimą ar atlikti kitus administracinius veiksmus. Kai vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys nesteigiamas, šio padalinio funkcijas atlieka institucijos vadovo paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

44. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

44.1. 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 institucija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

44.2. užregistruoja gautus asmens prašymus ir perduoda juos institucijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;

44.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas institucijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

44.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

44.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

44.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal institucijos vadovo nustatytą kompetenciją;

44.7. rengia ir teikia institucijos vadovui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

44.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus praneša institucijos vadovui.

V SKYRIUS
ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

45. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. **Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos,** nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, **galima atsakyti nedelsiant.**

46. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

47. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

47.1. 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;

47.2. į prašymą pateikti institucijos 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;

47.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta institucijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

47.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

48. Asmens prašymą nagrinėjusi institucija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

49. Asmuo, nesutinkantis su institucijos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo 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 nustatyta tvarka.

50. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 12, 38, 39–42 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

51. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi trumpai ir suprantamai:

51.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

51.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

51.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

52. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį valstybės tarnautoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, valstybės tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

53. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, valstybės tarnautojas turi laikytis reikalavimų:

53.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti institucijos pavadinimą ir pavardę;

53.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

53.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

53.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

53.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

54. Institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą elektroniniais ryšiais, ir tam paskirta elektroninių ryšių linija.

VII SKYRIUS
ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

55. Institucija privalo kasmet atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

56. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl institucijai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų, pavyzdžiui:

56.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;

56.2. ar asmenims patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

56.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

56.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausyti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;

56.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

56.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

56.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi spręsdama jų klausimus.

57. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

57.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

57.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

57.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į instituciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją;

57.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.

58. Taisyklių 55 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui institucijoje gerinti.

59. Taisyklių 55 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami institucijos interneto svetainėje.

_____

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913

(Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(institucijos ar įstaigos pavadinimas, duomenys)

_____

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

_____

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

_____

_____

_____

_____

_____ gautas _____ Nr. _____.

(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

_____ _____ _____

(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė)

_____

_____

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.

(telefono numeris)

_____