

LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTRO

Į S A K Y M A S
DĖL ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO APRAŠYMŲ RENGIMO
REKOMENDACIJŲ PATVIRTINIMO

2009 m. gruodžio 1 d. Nr. 1V-644

Vilnius

Vykdydamas Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 6 d. nutarimu Nr. 1097 (Žin., 2006, Nr. [120-4568](#)), 1.3.31 punktą,

t v i r t i n u Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijas (pridedama).

VIDAUS REIKALŲ MINISTRAS

RAIMUNDAS PALAITIS

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos vidaus reikalų
ministro 2009 m. gruodžio 1 d.
įsakymu Nr. 1V-644

ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO APRAŠYMŲ RENGIMO REKOMENDACIJOS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijų (toliau – rekomendacijos) tikslas – nustatyti bendruosius reikalavimus dėl administracinių paslaugų identifikavimo, grupavimo, administracinės paslaugos teikimo aprašymo struktūros ir aprašymo rengimo.

2. Administracinių paslaugų teikimo aprašymus rengia viešojo administravimo subjektai (toliau – institucija), kurie teikia asmenims administracines paslaugas.

3. Institucijos, teikiančios tokias pačias administracines paslaugas, gali rengti unifikuotus administracinių paslaugų teikimo aprašymus.

4. Turi būti parengti visų institucijos teikiamų administracinių paslaugų aprašymai. Administracinės paslaugos teikimo aprašymo rengimą organizuoja institucijos vadovas arba jam pavedus administracinės paslaugos vadovas ar kitas institucijos valstybės tarnautojas (toliau – tarnautojas). Administracinių paslaugų teikimo aprašymams parengti institucijos vadovas gali sudaryti darbo grupę (-es).

5. Administracinių paslaugų teikimo aprašymai turi būti nuolat peržiūrimi ir tikslinami atsižvelgiant į institucijos veiklos ir teisės aktų, reguliuojančių administracinių paslaugų teikimą, pasikeitimus ar kitas aplinkybes.

6. Rekomendacijose vartojamos sąvokos:

Administracinių paslaugų analizavimas – administracinių paslaugų nagrinėjimas, siekiant nustatyti jų grupes, teikimo atvejų skaičių, kitas ypatybes.

Administracinių paslaugų grupavimas – administracinių paslaugų jungimas į grupes pagal pasirinktus kriterijus.

Administracinės paslaugos identifikavimas – administracinės paslaugos atpažinimas pagal nustatytus požymius.

Administracinės paslaugos kodavimas – administracinės paslaugos identifikavimo žymens suteikimas sutartinių ženklų sistemoje.

Administracinės paslaugos teikėjas – institucijos administracijos padalinys arba tarnautojas (-ai), kuris suteikia asmeniui atitinkamą administracinę paslaugą.

Administracinės paslaugos teikimo aprašymas – dokumentas, kuriame pateikiama informacija apie administracinę paslaugą ir jos teikimo tvarką.

Administracinės paslaugos vadovas – institucijos administracijos padalinio vadovas, atsakantis už administracinės paslaugos kokybę ir administracinės paslaugos suteikimą asmeniui per nustatytą terminą.

Atsakymas – atsižvelgiant į asmens prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga arba įteiktas motyvuotas atsisakymas suteikti administracinę paslaugą.

Kitos rekomendacijose vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. [10-236](#); 2005, Nr. 139-5008), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975) ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. [94-3779](#)), vartojamas sąvokas.

II. ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO APRAŠYMŲ RENGIMO ETAPAI

7. Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo etapai: administracinių paslaugų identifikavimas, administracinių paslaugų analizavimas, administracinių paslaugų grupavimas, administracinių paslaugų teikimo aprašymų parengimas, administracinių paslaugų teikimo aprašymų aprobavimas ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų viešas paskelbimas.

8. Atliekant administracinių paslaugų identifikavimą:

8.1. vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnio 1 dalimi, nustatomos administracinės paslaugos, kurias institucija privalo teikti asmenims pagal savo kompetenciją;

8.2. naudojami šie administracinių paslaugų identifikavimo būdai:

8.2.1. institucijos veiklą ir kompetenciją reguliuojančių teisės aktų nagrinėjimas;

8.2.2. asmenų prašymų ir dokumentų apie suteiktas administracines paslaugas nagrinėjimas;

8.3. gali būti atliekama administracinių paslaugų teikėjų apklausa.

9. Administracinių paslaugų analizės metu nustatoma:

9.1. kokias administracines paslaugas teikia institucija;

9.2. kiek jų suteikta per vienerius metus arba per kitą institucijos pasirinktą nagrinėjimo laikotarpį;

9.3. kokie institucijos administracijos padaliniai arba tarnautojai jas teikia;

9.4. kokia yra būtinų veiksmų, atliekamų teikiant atskiras administracines paslaugas, seka (tai turi būti pateikta grafine išraiška);

9.5. kokie institucijos administracijos padaliniai arba tarnautojai, pavaldžios institucijos, kitos institucijos dalyvauja jų teikime (teikia reikalingą informaciją, derina (vizuoja) atsakymo asmeniui projektą ar kt.).

10. Atsižvelgiant į atliktos administracinių paslaugų analizės rezultatus, sudaromas bendras visų institucijos teikiamų administracinių paslaugų sąrašas.

11. Administracinių paslaugų sąrašas turi būti peržiūrimas ir tikslinamas atsižvelgiant į institucijos veiklos ir teisės aktų, reguliuojančių administracinių paslaugų teikimą, pasikeitimus ar kitas aplinkybes.

12. Administracinės paslaugos gali būti grupuojamos pagal vieną ar kelis šiame punkte nustatytus kriterijus:

12.1. asmens kreipimosi į instituciją tikslą (gauti leidimą (licenciją); gauti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; gauti institucijos turimą informaciją; apginti pažeistas asmens teises ar teisėtus interesus);

12.2. institucijos veiklos sritį;

12.3. gyvenimišką įvykį;

12.4. administracinės paslaugos teikėją;

12.5. administracinės paslaugos teikimo trukmę (iš karto; per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą);

12.6. administracinės paslaugos teikimo dažnumą (nuolat teikiama; periodiškai).

13. Institucija pati sprendžia dėl administracinių paslaugų grupavimo tikslingumo, pasirenka rekomendacijose nustatytus institucijos teikiamų administracinių paslaugų grupavimo kriterijus, atsižvelgdama į institucijos teikiamų administracinių paslaugų įvairovę ir kreipimusi jas gauti skaičių.

14. Sugrupavus institucijos teikiamas administracines paslaugas pagal rekomendacijų 12.1–12.6 punktuose nustatytus kriterijus, sudaromas institucijos teikiamų administracinių paslaugų sąrašas pagal grupes.

15. Administracinių paslaugų sąrašas pagal grupes turi būti tikslinamas, kai yra keičiamas bendras visų institucijos teikiamų administracinių paslaugų sąrašas.

III. ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO APRAŠYMAS

16. Rekomenduojama administracinės paslaugos teikimo aprašymo forma pateikiama rekomendacijų 1 priede.

17. Institucija, atsižvelgdama į teikiamų administracinių paslaugų specifiką ir įvairovę, gali pasirinkti kitokią administracinių paslaugų teikimo aprašymo struktūrą, tačiau administracinės paslaugos teikimo aprašyme turi būti šios skiltys: „Administracinės paslaugos pavadinimas“, „Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą“, „Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo“, „Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas)“, „Administracinės paslaugos teikėjas“, „Administracinės paslaugos vadovas“, „Administracinės paslaugos suteikimo trukmė“, „Administracinės paslaugos suteikimo kaina“ (jei administracinė paslauga teikiama atlygintinai).

18. Administracinės paslaugos teikimo aprašymo turinio reikalavimai:

18.1. skiltyje „Administracinės paslaugos kodas“ nurodomas administracinei paslaugai suteiktas identifikavimo žymuo, naudojamas informacijai apdoroti ir jos paieškai atlikti;

18.2. skiltyje „Administracinės paslaugos versija“ pateikiama informacija (žymuo), iš kurios galima spręsti, kiek kartų ir kada buvo keistas administracinės paslaugos teikimo aprašymas;

18.3. skiltyje „Administracinės paslaugos pavadinimas“ pateikiamas administracinės paslaugos esmę nurodantis pavadinimas;

18.4. skiltyje „Administracinės paslaugos apibūdinimas“ detalizuojamas administracinės paslaugos turinys; nurodoma, kokia forma (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, atsiuntus paštu, per pasiuntinį ar elektroniniu būdu) gali būti pateikiamas asmens prašymas, taip pat, kokia forma gali būti pateikiamas atsakymas asmeniui (įteikiamas asmeniui atvykus į instituciją, išsiunčiamas paštu, per pasiuntinį ar elektroniniu būdu);

18.5. skiltyje „Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą“ nurodomi teisės aktai (aktualios jų redakcijos), kuriais vadovaujamosi nagrinėjant prašymą ir suteikiant administracinę paslaugą;

18.6. skiltyje „Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo“ nurodoma informacija ir dokumentai, kurių nėra valstybės registruose ir (ar) informacinėse sistemose ir kuriuos gali pateikti tik pats asmuo;

18.7. skiltyje „Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas)“ nurodoma, kokia ir iš kokių institucijos administracijos padalinių, jai pavaldžių institucijų, taip pat kitų institucijų turi būti gaunama informacija ir dokumentai, reikalingi prašymui išnagrinėti ir administracinei paslaugai suteikti; nurodomi valstybės registru tvarkymo įstaigų ir (ar) informacinių sistemų tvarkytojų buveinių adresai ir (ar) interneto svetainių adresai;

18.8. skiltyje „Administracinės paslaugos teikėjas“ pateikiama informacija apie administracinės paslaugos teikėją (jei administracinę paslaugą teikia tam tikras tarnautojas – tarnautojo vardas ir pavardė, pareigybės pavadinimas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas, jei administracinę paslaugą teikia institucijos administracijos padalinys – šio padalinio tarnautojų vardai ir pavardės, pareigybių pavadinimai, telefonų numeriai, elektroninio pašto adresai);

18.9. skiltyje „Administracinės paslaugos vadovas“ nurodomas administracinės paslaugos vadovo vardas ir pavardė, pareigybės pavadinimas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas;

18.10. skiltyje „Administracinės paslaugos suteikimo trukmė“ nurodomas terminas, per kurį pagal teisės aktų reikalavimus turi būti suteikta administracinė paslauga; jeigu administracinė paslauga gali būti teikiama elektroniniu būdu, nurodomas ir šiuo būdu teikiamos administracinės paslaugos teikimo terminas;

18.11. skiltyje „Administracinės paslaugos suteikimo kaina“ (jei administracinė paslauga teikiama atlygintinai) nurodomas rinkliavos už suteiktą administracinę paslaugą dydis, bankas, gavėjas, gavėjo kodas, gavėjo sąskaita, įmokos kodas; teisės aktas (aktuali jo redakcija), nustatantis rinkliavą už teikiamą administracinę paslaugą ir jos dydį;

18.12. skiltyje „Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys“ nurodoma, kad yra parengta ir prie administracinės paslaugos teikimo aprašymo pridėta prašymo forma, kurią turi užpildyti asmuo; taip pat nurodoma, kad prie administracinės paslaugos teikimo aprašymo yra pridėtas prašymo formos pildymo pavyzdys; jei prašymo forma yra laisva, šioje skiltyje nurodoma, kokius duomenis turi pateikti asmuo rašydamas prašymą;

18.13. skiltyje „Administracinės paslaugos teikimo ypatumai“ nurodoma, ar administracinė paslauga yra galutinė, ar tarpinė, kuri yra reikalinga kitai paslaugai gauti; į ką reikėtų atkreipti dėmesį priimant asmens prašymą; kokią asmens pateiktą informaciją ir dokumentus būtina patikrinti; kaip ši informacija ir dokumentai turi būti įforminti; kokių dokumentų originalus ar kopijas būtina pasilikti institucijoje; kiti dalykai, kurie gali turėti reikšmės administracinės paslaugos teikimui;

18.14. skiltyje „Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą“ nurodoma, koks yra administracinės paslaugos perkėlimo į internetą brandos lygis pagal Viešojo administravimo plėtros iki 2010 strategijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 488 (Žin., 2004, Nr. [69-2399](#); 2009, Nr. [62-2493](#)), 605 punktą, taip pat pateikiama informacija, ką asmuo gali padaryti pagal nurodytą administracinės paslaugos perkėlimo į internetą brandos lygį naudodamas informacines ir ryšių technologijas;

18.15. skiltyje „Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą“ nurodomas atitinkamos bylos indeksas, kiti duomenys (žymenys), susiję su administracinių paslaugų teikimo aprašymo įtraukimu į institucijos dokumentų apskaitą pagal institucijoje nustatytą dokumentų valdymo tvarką.

19. Prie administracinės paslaugos teikimo aprašymo turi būti pridėta grafinė būtinų veiksmų, atliekamų teikiant administracines paslaugas, sekos schema. Rekomenduojama būtinų veiksmų, atliekamų teikiant administracines paslaugas, sekos schema pateikiama rekomendacijų 2 priede.

IV. ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO APRAŠYMŲ TVIRTINIMAS, TVARKYMAS IR SKELBIMAS

20. Parengtus administracinių paslaugų teikimo aprašymus parašu tvirtina institucijos vadovas arba jam pavedus administracinės paslaugos vadovas.

21. Administracinių paslaugų teikimo aprašymai tvarkomi vadovaujantis institucijoje nustatyta dokumentų valdymo tvarka.

22. Administracinių paslaugų teikimo aprašymai skelbiami viešai institucijos interneto svetainėje. Dėl didelės administracinės paslaugos teikimo aprašymo apimties institucija interneto svetainėje gali skelbti ne visą administracinės paslaugos teikimo aprašymą, tačiau privalomai turi būti paskelbtos administracinės paslaugos teikimo aprašymo skiltys, nurodytos rekomendacijų 17 punkte.

Jeigu institucijoje yra įsteigtas „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys, administracinių paslaugų teikimo aprašymai institucijos pasirinktu būdu turi būti skelbiami šiame padalinyje. Jei institucijoje nėra „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio, administracinių paslaugų teikimo aprašymai institucijos pasirinktu būdu turi būti skelbiami matomoje ir lengvai prieinamoje vietoje arba tokioje vietoje turi būti paskelbta informacija, kur su administracinių paslaugų teikimo aprašymais asmenys galėtų susipažinti. Institucija viešai skelbti administracinių paslaugų teikimo aprašymus gali ir kitais būdais.

23. Neskelbiama tokia administracinės paslaugos teikimo aprašyme esanti informacija, kuri yra valstybės ar tarnybos paslaptis.

Administracinių paslaugų teikimo
aprašymų rengimo rekomendacijų
1 priedas

(Rekomenduojama administracinės paslaugos teikimo aprašymo forma)

(institucijos pavadinimas)

TVIRTINU
(Institucijos vadovo ar administracinės
paslaugos vadovo pareigos)
(Parašas)
(Vardas ir pavardė)
(Data)

ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS TEIKIMO APRAŠYMAS

Nr. _____
(data)

(sudarymo vieta)

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
1.	Administracinės paslaugos kodas	
2.	Administracinės paslaugos versija	
3.	Administracinės paslaugos pavadinimas	
4.	Administracinės paslaugos apibūdinimas	
5.	Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą	
6.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	
7.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas)	
8.	Administracinės paslaugos teikėjas	
9.	Administracinės paslaugos vadovas	
10.	Administracinės paslaugos suteikimo trukmė	
11.	Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei paslauga teikiama atlygintinai)	
12.	Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys	
13.	Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą	
14.	Administracinės paslaugos teikimo ypatumai	
15.	Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą	

(Administracinės paslaugos
teikimo aprašymo rengėjo
pareigų pavadinimas)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

Administracinių paslaugų teikimo
aprašymų rengimo rekomendacijų
2 priedas

**REKOMENDUOJAMA BŪTINŲ VEIKSMŲ, ATLIEKAMŲ TEIKIANT
ADMINISTRACINES PASLAUGAS, SEKOS SCHEMA**

