

LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

PASITARIMO PROTOKOLAS

2019 m. d. Nr.

Dėl Lietuvos viešųjų ir administracinių paslaugų pritaikymo grįžtantiems arba atvykstantiems į Lietuvą asmenims bei asmenims, kalbantiems tik užsienio kalba

1. Siekiant, kad valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos (toliau – institucijos), teikdamos administracines ir viešąsias paslaugas maksimaliai sudarytų sąlygas kokybiškam asmenų, nekalbančių ir /ar nesuprantančių valstybinės kalbos, aptarnavimui jose, institucijoms pasiūlyti:

1.1. šalia iškabos su oficialiu pavadinimu iškabinti greito atsakymo optinę etiketę su nuoroda į institucijos interneto svetainę užsienio kalba (užsienio kalba šiame protokole suprantama kaip anglų kalba ir prireikus, kita užsienio kalba);

1.2. Institucijos informaciniuose stenduose (institucijų priimamuosiuose) ir interneto svetainėse skelbti informaciją apie institucijoje užsienio kalba galinčius aptarnauti asmenis (vardą, pavardę, telefono numerį, užsienio kalbą kuria darbuotojas/tarnautojas gali aptarnauti ir greito atsakymo optines etiketes su šių asmenų kontaktais);

1.3. Priimamuosiuose sudaryti galimybę asmenims dokumentus pateikti elektroniniais būdais, įskaitant galimybę dokumentus elektronine forma, tiek valstybine tiek užsienio kalba, pildyti ir pateikti vietoje;

1.4. Sudaryti galimybę dokumentus valstybine ir užsienio kalbomis pateikti tiesiogiai savo interneto svetainėje;

1.5. interneto svetainėse skelbti asmenų daugiausiai užduodamus klausimus ir pateikti atsakymus į juos tiek valstybine, tiek užsienio kalbomis;

1.6. savo interneto svetainėse ir informaciniuose stenduose skelbti teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų aprašymus, jų santraukas ir vizualizacijas tiek valstybine, tiek užsienio kalbomis. Šią informaciją skelbiant informaciniuose stenduose, pateikti ir greito atsakymo optines etiketes su nuorodomis į paslaugų aprašymus ir reikiamus pateikti dokumentus;

1.7. Tais atvejais, kai viešosioms ar administracinėms paslaugoms gauti reikalingas rašytinis asmens kreipimasis, siekti, kad institucijos ar įstaigos kuo daugiau tvirtintų tipinių kreipimosi formų ir užsienio kalba kalbančius asmenis skatintų jomis naudotis;

1.8. Vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ 15 punktu, nustatyti kitas kalbas, kuriomis prašymai yra priimami ir nagrinėjami;

1.9. asmenis konsultuoti ir dokumentus priimti ne tik tradicinėmis priemonėmis (asmenų priimamuosiuose, telefonu, ar el. paštu) bet ir kitais elektroniniais būdais (gyvai – skype, messenger ar su automatiniais elektroniniais vedliais (žr. pavyzdžiui www.migracija.lt)).

2. Atsižvelgiant į 1 punkte nurodytus siūlymus, pavesti Vidaus reikalų ministerijai iki 2019 m. lapkričio 1 d. parengti asmenų aptarnavimui bei valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms reikalavimus nustatančių teisės aktų projektus.