

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJA
VIEŠOJO VALDYMO IR SOCIALINĖS APLINKOS DEPARTAMENTAS
VIEŠOJO VALDYMO SKYRIUS**

PAŽYMA

**DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS NUTARIMO „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"
PROJEKTO
(Nr. 15-0450-02-N; TAIS NR.14-429(4))**

2015-08-12 Nr. NV- 2606

Vilnius

1. Rengėjas – Vidaus reikalų ministerija.

2. Tikslas, esmė. Nutarimo projektu Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės dėstomos nauja redakcija. Nutarimo projekto parengimą įtakojo Seimo kontrolieriaus pateiktos rekomendacijos, Viešojo administravimo įstatymo nuostatos, Administracinės naštos mažinimo įstatymo nuostatos dėl elektroninių paslaugų plėtojimo.

Projekto tikslas – sudaryti palankesnes sąlygas asmenims kreiptis į viešojo administravimo institucijas ir įstaigas, o viešojo administravimo institucijoms ir įstaigoms – efektyviau ir kokybiškiau organizuoti asmenų prašymų nagrinėjimą bei jų aptarnavimą.

Projektu siekiama:

- asmenų prašymus, pateiktus viešojo administravimo institucijoms ir įstaigoms elektroniniais ryšiais ir pasirašytus saugiu elektroniniu parašu, nagrinėti kaip prašymus, pateiktus raštu, o nustatytais prašymo nenagrinėjimo atvejais - informuoti asmenį apie jo prašymo nenagrinėjimo priežastis;
- reglamentuoti valstybės tarnautojų elgesį su valstybės tarnautojus įžeidinėjančiais, jiems grasinančiais ar kitaip piktnaudžiaujančiais asmenimis, numatant valstybės tarnautojams galimybę tokių asmenų neaptarnauti;
- patikslinti nuostatas, reglamentuojančias kalbos vartojimą asmenims kreipiantis į viešojo administravimo institucijas ir įstaigas;
- reglamentuoti, kad žodžiu pateiktas asmens prašymas, fiksuojant ir saugojant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, registruojamas ir nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu;
- reglamentuoti valstybės tarnautojų elgesį, jeigu gautas prašymas ir (ar) jį lydintys dokumentai turi nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių arba kai nagrinėjant prašymą nustatoma, kad prašymo turinys nekonkretūs arba yra nesuprantamas;
- aiškiau reglamentuoti kai kurias su asmenų prašymų nagrinėjimu ir jų aptarnavimu susijusias procedūras (prašymo pateikimą per asmens atstovą; valstybės tarnautojo veiksmus, kai prašymas gautas ne oficialiu institucijos, o valstybės tarnautojui institucijos sutektu elektroninio pašto adresu; gautų prašymų registravimą; prašymų, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, arba kuriuose yra privačios informacijos, nagrinėjimą; asmenų aptarnavimą telefonu);
- numatyti institucijoms pareigą atsakymuose į asmenų prašymus, kuriuose nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą taip pat pranešimuose apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis, nurodyti tiksliai

atsakymo į asmens prašymą apskundimo tvarką.

3. Derinimas. Projektas patikslintas pagal 2015 m. birželio 30 d. ministerijų atstovų (viceministrų, ministerijų kanclerių) pasitarime pateiktas pastabas ir pasiūlymus. Nutarimo projektas darbo tvarka suderintas su Užsienio reikalų ministerija, Teisingumo ministerija, Europos teisės departamentu prie Teisingumo ministerijos, Vyriausybės kanceliarijos Teisės departamentu ir Užsienio ir Europos Sąjungos reikalų skyriumi, Valstybine lietuvių kalbos komisija.

4. Dalykinio vertinimo išvada. Teikiamas projektas iš esmės atitinka Vyriausybės darbo reglamento reikalavimus.

Viešojo valdymo skyriaus patarėja



Valdonė Skebienė



LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJA

Biudžetinė įstaiga, Šventaragio g. 2, LT-01510 Vilnius,
tel.: (8 5) 271 7154 / 271 7178, faks. (8 5) 271 8551, el. p. bendrasisd@vrm.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188601464

Lietuvos Respublikos Vyriausybei

2015-08-12

Nr. 1D-6783(31)

DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS NUTARIMO „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“ PROJEKTO

Vidaus reikalų ministerija teikia Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „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“ projektą (toliau – nutarimo projektas) patikslintą pagal 2015 m. birželio 30 d. ministerijų atstovų (viceministrų, ministerijų kanclerių) pasitarime pateiktas pastabas ir pasiūlymus. Nutarimo projektas darbo tvarka suderintas su Užsienio reikalų ministerija, Teisingumo ministerija, Europos teisės departamentu prie Teisingumo ministerijos, Vyriausybės kanceliarijos Teisės departamentu ir Užsienio ir Europos Sąjungos reikalų skyriumi, Valstybine lietuvių kalbos komisija.

PRIDEDAMA:

1. Nutarimo projektas, 9 lapai.
2. Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma, 1 lapas.
3. Nutarimo projekto numatomo teisinio reguliavimo poveikio vertinimo pažyma, 3 lapai.
4. Ministerijų atstovų (viceministrų, ministerijų kanclerių) pasitarimo protokolo išrašo kopija, 1 lapas.

Vidaus reikalų ministras

Saulius Skvernelis

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.

Nr.

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“ ir jį išdėstyti nauja redakcija:

„LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

NUTARIMAS

**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**

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 1 dalimi ir 23 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a:“.

1. Patvirtinti:

1.1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės (pridedama).

1.2. Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą (pridedama).

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

Ministras Pirmininkas

Vidaus reikalų ministras

VRM Teisės departamento
direktorius
Nerijus Rudaitis
2015-07-31

Lietuvos Respublikos
vidaus reikalų ministras
Saulius Skvernelis
2015-07-31

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875
(Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2015 m. d. nutarimo Nr. 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 konkrečia 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 parengimą asmeniui.

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 atitinka 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 vartojamas sąvokas.

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

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šių funkcijų 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, negaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu informuodama apie tai asmenį, paaiškindama 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. Kai per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Tuo atveju, 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 atsako į jį 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, gautus kitų institucijų pasiūlymus apibendrina ir atsako į jį 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 vienerių metų laikotarpiu 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, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas.

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 tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas persiunčia institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Institucija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją laikydamasi Taisyklių 34 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolimesniam prašymo nagrinėjimui yra būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo sprendimu gali būti sustabdytas iki atsakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą institucija nedelsiant raštu informuoja asmenį.

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, jei institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė prašymą išdėstyti raštu arba, jei institucija turi galimybę fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu. Apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą institucijoje asmuo turi būti įspėtas.

18. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, fiksuojant ir saugojant 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 akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, valstybės tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas apie šio asmens elgesį pranešti tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimų, baudžiamųjų nusižengimų ar administracinių teisės pažeidimų 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. Jei asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbos, 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 24 ir 25 punktuose nurodytus atvejus;

22.2. parašyti įskaitomai.

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

24. Atsižvelgdami į institucijų vykdomas funkcijas ir šiose institucijose dirbančių valstybės tarnautojų kompetenciją, įstaigų vadovai turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami.

25. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis šių 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. Kai atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, kuriais pageidauja gauti atsakymą,

taip pat atstovaujamo asmens vardą, 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 paduoda 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 šių 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 jį nedelsdamas persiųsti vieno langelio asmenų aptarnavimo padaliniiui arba oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, jei 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 užregistruoti atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

33. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, 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 Lietuvos Respublikos Vyriausybės 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 išnagrinėti 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 užsitęsti 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, nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

36. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti yra būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo ir institucija tokių duomenų pati gauti negali, institucija per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją ir informuodama, 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 ir dokumentų originalai grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

37. Jei asmens prašymas buvo nenagrinėjamas dėl negautos būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

38. Jei 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 informuoja asmenį ir nurodo prašymo nagrinėjimo nutraukimo priežastis.

39. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 22.1–22.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridamų dokumentų užregistravimo institucijoje raštu grąžinami asmeniui, valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

40. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant šių 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 naudojant kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

41. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant šių 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 naudojant kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

42. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant šių Taisyklių 28 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui, pateikiant informaciją apie tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastis teikiama naudojant 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 pati negali gauti 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 informuoja jį apie prašymą nagrinėjančią valstybės tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas institucijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

44.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

44.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

44.6. konsultuoja, 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 apie šios analizės rezultatus informuoja institucijos vadovą.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

45. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku 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 tuoj pat.

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 nustatytą tvarka kitą nustatytosios 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, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais 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 informuoja jį, 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, 40, 41, 42 punktu, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka, nurodant institucijos (ar institucijų), kuriai (ar kurioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (ar pavadinimus) ir adresą (ar adresus), taip pat terminą (ar terminus), per kurį 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 išnagrinėjimu. 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 prašymo;

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 aptarnaujančią valstybės tarnautoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, jog 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, pasakydamas 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 laiką, 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 sprendama 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.

VRM Teisės departamento
direktorius

Nerijus Rudaitis

2015-08-21

Lietuvos Respublikos
vidaus reikalų ministras

Saulius Skvernelis

2015-08-20

(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 yra dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

VRM Teisės departamento
direktorius

Nerijus Rudzinskas

2015-07-21

Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.

Lietuvos Respublikos
vidaus reikalų ministras

Saulius Skvernelis

2015-07-20

NUMATOMO TEISINIO REGULIAVIMO POVEIKIO VERTINIMO PAŽYMA

Projekto pavadinimas	Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „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“ projektas (toliau – nutarimo projektas).
Projekto rengėjas	Vidaus reikalų ministerija.
Projekto tikslai	<p>Atsižvelgiant į teisės aktų, reglamentuojančių asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose ir įstaigose tvarką, taikymo praktiką (problemas), analizės, atliktos vadovaujantis Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo 2013–2015 metų veiksmų plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2013 m. gegužės 20 d. įsakymu Nr. 1V-438, 2.2.2.1 punktu, rezultatus, sudaryti palankesnes sąlygas asmenims kreiptis į viešojo administravimo institucijas ir įstaigas, o viešojo administravimo institucijoms ir įstaigoms – efektyviau ir kokybiškiau organizuoti asmenų prašymų nagrinėjimą bei jų aptarnavimą. Projektu siekiama:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Asmenų prašymus, pateiktus viešojo administravimo institucijoms ir įstaigoms elektroniniais ryšiais ir pasirašytus saugiu elektroniniu parašu, nagrinėti kaip prašymus, pateiktus raštu, o nustatytais prašymo nenagrinėjimo atvejais – informuoti asmenį apie jo prašymo nenagrinėjimo priežastis.2. Reglamentuoti valstybės tarnautojų elgesį su valstybės tarnautojus įžeidinėjančiais, jiems grasinančiais ar kitaip piktnaudžiaujančiais jiems suteiktomis teisėmis asmenimis, numatant valstybės tarnautojams galimybę tokių asmenų neaptarnauti.3. Patikslinti nuostatas, reglamentuojančias kalbos vartojimą asmenims kreipiantis į viešojo administravimo institucijas ir įstaigas.4. Reglamentuoti, kad žodžiu pateiktas asmens prašymas, fiksuojant ir saugojant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, registruojamas ir nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.5. Reglamentuoti valstybės tarnautojų elgesį, jeigu gautas prašymas ir (ar) jį lydintys dokumentai turi nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių arba kai nagrinėjant prašymą nustatoma, kad prašymo turinys nekonkretus arba yra nesuprantamas.6. Aiškiau reglamentuoti ir (ar) patobulinti kai kurias su asmenų prašymų nagrinėjimu ir jų aptarnavimu susijusias procedūras (prašymo pateikimą per asmens atstovą; valstybės tarnautojo veiksmus, kai prašymas gautas ne oficialiu institucijos, o valstybės tarnautojui institucijos sutektu elektroninio pašto adresu; gautų prašymų registravimą; prašymų, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, arba kuriuose yra privačios informacijos, nagrinėjimą; asmenų aptarnavimą telefonu).7. Patikslinti kai kuriuos su asmenų prašymų nagrinėjimo procesu susijusius terminus.

8. Patobulinti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą, numatant, kad viešojo administravimo institucijose ir įstaigose galėtų būti atliekamas ne tik išorinis (asmenų apklausų būdu), bet ir vidinis asmenų prašymų nagrinėjimo kokybės vertinimas (pasirinktinai). Taip pat patikslinti šiuo metu Taisyklėse reglamentuotus asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo aspektus.

9. Numatyti Taisyklėse institucijoms pareigą atsakymuose į asmenų prašymus, kuriuose nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą taip pat pranešimuose apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis, nurodyti tikslią atsakymo į asmens prašymą apskundimo tvarką.

10. Numatyti, kad, jeigu prašymas pateiktas elektroniniais ryšiais kaip prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas, gali būti siunčiama institucijos informacinėje sistemoje patvirtinta (autorizuota) prašymo kopija.

Siūlomo projekto poveikio įvertinimas (teigiamos ir (ar) neigiamos pasekmės)

Poveikis viešojo administravimo sričiai

Pagerės asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose ir įstaigose organizavimas ir asmenų kreipimosi į jas sąlygos:

1. Asmenų prašymus, pateiktus elektroniniais ryšiais, prilyginus rašytiniams prašymams, bus sudarytos aiškesnės sąlygos asmenims kreipiantis į viešojo administravimo institucijas ir įstaigas.

2. Bus garantuota pareiškėjų teisė į informaciją apie jų raštu ar elektroniniais ryšiais pateiktų prašymų nenagrinėjimo priežastis.

3. Reglamentavus valstybės tarnautojų elgesį su valstybės tarnautojus įžeidinėjančiais, jiems grasinančiais ar kitaip piktnaudžiaujančiais jiems suteiktomis teisėmis asmenimis ir nustatius valstybės tarnautojams galimybę tokių asmenų neaptarnauti, valstybės tarnautojai savo tarnybos vietose jausis saugesni, išvengs psichologinio spaudimo, patiriamo bendraujant su tokiais asmenimis, dėl to, tikėtina, sumažės valstybės tarnautojų kaitumas atitinkamose pareigybėse.

4. Aiškiau reglamentavus ir (ar) patobulinus kai kurias su asmenų prašymų nagrinėjimu ir jų aptarnavimu susijusias procedūras, viešojo administravimo institucijose ir įstaigose kils mažiau su Taisyklių taikymu susijusių problemų, skirtingų Taisyklių reikalavimų taikymo interpretacijų.

5. Viešojo administravimo institucijos ir įstaigos vienodai skaičiuos Taisyklėse nustatytų terminų eigą.

6. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimas taps efektyvesnis, o rezultatai – labiau informatyvūs. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimą institucijos galės atlikti ne tik išoriniu (t. y. pasitelkus asmenų apklausas), bet ir vidiniu (pagal pačios institucijos pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus) būdu. Institucijos, atsižvelgdamos į savo veiklos specifiką, galės pačios apsispręsti dėl vertinimo klausimų (jeigu atliekamos išorinis vertinimas) ar objektyvaus pobūdžio kriterijų (jeigu atliekamas vidinis vertinimas).

Poveikis valstybės finansams

Nutarimo projektui įgyvendinti papildomų lėšų nereikės.

5

**Poveikis
administracinei
naštai**

Poveikis piliečių ir kitų asmenų administracinei naštai

Atsisakius reikalavimo prie prašymo pridėti notariškai patvirtintą asmens tapatybės kortelės kopiją, asmenų patiriama administracinė našta sumažės. Kadangi dėl minėtos priežasties administracinė našta (t. y. laiko ir finansinės sąnaudos, kurias patirs asmuo, norėdamas pateikti prašymą) asmenims sumažės nežymiai, atlikti kiekybinį administracinės naštos mažėjimo įvertinimą nėra tikslinga.

Poveikis valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų administracinei naštai.

Papildomi informaciniai įpareigojimai valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms vykdant savo pagrindinę veiklą nenumatomi.

Kita svarbi informacija

Nėra

Informacija apie asmenį ir instituciją, atsakingą už poveikio vertinimą

Vardas ir pavardė	Rima Girdzijauskienė
Pareigos	Vyriausioji specialistė
Institucija (padalinys)	Vidaus reikalų ministerijos Viešojo valdymo politikos departamento Viešojo administravimo politikos skyrius
Telefono numeris ir elektroninio pašto adresas	271 8375, rima.girdzijauskiene@vrm.lt

Lietuvos Respublikos
vidaus reikalų ministras

Saulius Skvernelis

2018-10

26



LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTERIJA

Biudžetinė įstaiga, Gedimino pr. 30, LT-01104 Vilnius,
tel. (8 5) 266 2984, faks. (8 5) 262 5940, el. p. rastine@tm.lt,
atsisk. sąskaita LT267044060000269484 AB SEB bankas, banko kodas 70440.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188604955

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijai

2015-01-02 Nr. (1.6.)2T-444

Į 2015-03-13 Nr. 1D-2777(31)

DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS NUTARIMO „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“ PROJEKTO

Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija įvertino Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo „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“ projektą (toliau – nutarimo projektas). Informuojame, kad neturime pastabų dėl nutarimo projekto tikslo ir teikiame šias pastabas dėl nutarimo projekto teisinio reguliavimo priemonių ir galimų pasekmių bei teisės technikos:

1. Pažymėtina, kad nutarimo projektas jau buvo teiktas išvadoms gauti 2014 m. sausio mėnesį. Teisingumo ministerijos išvados buvo pateiktos 2014 m. vasario 24 d. raštu Nr. (1.6.)2T-216. Pastebėtina, kad nutarimo projekto lydimuosiuose dokumentuose nepateikiama derinimo lentelė dėl pastabų, į kurias nebuvo atsižvelgta.

2. Numatomo teisinio reguliavimo poveikio vertinimo pažymoje nurodant nutarimo projekto tikslus 8 punkte teigiama, kad projektu siekiama „aiškiau reglamentuoti



euras.lt



taisyklėse nustatytų terminų skaičiavimą“. Tačiau nutarimo projekte nauja redakcija dėstomų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau – Taisyklės) 5 punkte nurodoma, kad Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Civiliniame kodekse nustatyta tvarka. Taip pat pastebėtina, kad Taisyklėse nėra įtvirtinama terminų skaičiavimo tvarka, todėl siūlytina tikslinti numatomo teisinio reguliavimo poveikio vertinimo pažymoje pateikiamą informaciją arba, jei yra poreikis, atitinkamai pildyti Taisykles.

3. Manytina, kad Taisyklių 6 punkte nėra tikslinga pakartoti Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnyje įtvirtintus principus. Poįstatyminis teisės aktas įtvirtina nuostatas, patikslinančias, detalizuojančias įstatyminių reguliavimų, nustatančias, šiuo atveju, prašymų nagrinėjimo tvarką. Todėl, manytina, kad bendrinių teisės principų įtvirtinimas nėra šio teisės akto reguliavimo dalykas.

4. Neaišku, kokių tikslų Taisyklėse siūloma atsisakyti galiojančių Taisyklių 12 punkte įtvirtintos nuostatos, kad atsakyme asmeniui, kuriuo pranešama, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, turi būti nurodomas ir sprendimo nenagrinėti apskundimo tvarka. Pastebėtina, kad Taisyklių 55 punktas neįpareigoja nurodyti pranešimo apskundimo tvarkos pateikiant tokį atsakymą. Kartu siūlytina performuluoti Taisyklių 12 punkto 1 sakinį – minint prašymus, naudoti tik vienaskaitos formą ir atsisakyti perteklinio žodelio „į“.

5. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad žodžio „išvada“ vartojimas Taisyklių 13 punkto 3 sakinyje kelia neaiškumų, nes šiame punkte nurodytų teisės pažeidimų tyrimas gali būti įforminamas įvairiais dokumentais (pavyzdžiui, nutarimu dėl administracinio teisės pažeidimo bylos nutraukimo, nutarimu ar nutartimi paskirti nuobaudą), be to, tokie dokumentai įgyja galią ir juose nustatytos aplinkybės laikomos nustatytomis tik pasibaigus apskundimo terminui ar įsiteisėjus, todėl manytina, kad prašymo nagrinėjimo sustabdymo pabaigos momentas („iki išvados gavimo“) apibrėžtas neaiškiai. Taigi, siūlytina aptariamą nuostatą tikslinti, be kita ko, tiksliau apibrėžiant prašymo nagrinėjimo sustabdymo pabaigos momentą, pavyzdžiui, nurodant, kad prašymo nagrinėjimas 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 teiseną.

6. Siekiant aiškumo, siūlytina Taisyklių 14 punkte prieš žodį „turimomis“ įrašyti žodį „institucijos“.

7. Manytina, kad Taisyklių 15 punkte pateikiamas sąrašas elektroninių būdų, kuriais galima pateikti prašymą, yra netikslingas, jei prašymai gali būti pateikiami *ir kitais elektroniniais būdais*. Svarstyta, kokie kiti elektroniniai būdai turimi omenyje.

8. Neaišku, kokių tikslų Taisyklių 18 punkte išskiriami kai kurie konkretūs teisės pažeidimai ir jų rūšys („prašymą žodžiu teikiantis asmuo pažeidinėja viešąją tvarką, ar visuomenės rimtį, arba įžeidinėja jį aptarnaujančią valstybės tarnautoją, jam grasina <...>“ kartu apibendrintai paminint ir visus kitus galimus teisės pažeidimus. Siūlytina šiuo atveju rašyti bendrą formuluotę „prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių“.

9. Taisyklių 18 punkte nurodoma – „jei asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, jog asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to neįmanoma nustatyti prašymo turinio, valstybės tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti“. Pastebėtina, kad tuo atveju, jei asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, jog asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų, tačiau *visgi aiškiai suformuluoja* prašymo turinį, jis turėtų būti aptarnaujamas. Manytina, kad tokiu atveju valstybės tarnautojas turėtų turėti galimybę neaptarnauti akivaizdžiai apsvaigusio asmens nepaisant jo gebėjimo formuluoti mintis. Pastaba taip pat taikytina ir Taisyklių 57 punkto atžvilgiu. Taip pat Taisyklių 18 punkto paskutiniame sakinyje prieš žodį „asmenų“ rašytinas žodis „apie“, o vietoj žodžio „baudžiamojo“ rašytinas žodis „baudžiamųjų“.

10. Manytina, kad pakartotinas elektroninio prašymų teikimo būdo paaiškinimas Taisyklių 19 punkte (detalizavimas) yra netikslingas. Taip pat netikslingas nurodymas, kad elektroniniu būdu atsiųsti prašymai turi leisti užtikrinti siunčiamų duomenų autentiškumą bei identifikuoti duomenis siunčiantį asmenį.

11. Taisyklių 20 punkte nurodoma, kad „tais atvejais, kai kyla pavojus asmens saugumui, gyvybei, sveikatai arba būtina įgyvendinti asmens politinio prieglobsčio teisę ir asmuo kreipiasi žodžiu nevalstybine kalba į instituciją, institucija užtikrina tokiam asmeniui vertimą į asmens gimtąją kalbą, arba į kitą asmeniui suprantamą kalbą“. Visų pirma, pažymėtina, kad dėl kalbos barjero institucija negalėtų sužinoti apie nurodomų aplinkybių egzistavimą, kai asmuo kreipiasi žodžiu *nevalstybine kalba*. Antra, vertėjo pakvietimas reikalauja laiko ir gali būti neįmanoma *užtikrinti* vertimo nedelsiant, o tokie atvejai Taisyklėse neaptariami. Manytina, kad šiame punkte nurodomas atvejis reikalautų atskirų procedūrų nustatymo, todėl yra ne šio teisės akto reguliavimo dalykas.

12. Taisyklių 21.1 punkte vietoj formuluotės „oficialus vertimas“ siūlytina rašyti aukštesnės galios teisės aktuose paprastai vartojamą formuluotę „įstatymų nustatyta tvarka patvirtintas jo vertimas“ (pavyzdžiui, Civilinio proceso kodekso 111 straipsnio 4 dalis).

13. Taisyklių 21.2 papunkčio formuluotė tikslintina atsižvelgiant į 21 punktą „Asmenų prašymai turi būti“ ir nurodant, reikalavimą prašymui.

14. Neaiškus Taisyklių 31 punkte įtvirtinto reikalavimo nurodyti fizinio asmens gimimo datą tikslas. Pažymėtina, kad toks reikalavimas nėra nurodomas Taisyklių 21.3 papunktyje. Manytina, kad reikalavimas netikslingas ir nepagrįstas, todėl jo siūlome atsisakyti.

15. Jei elektroniniu būdu pateiktas prašymas neatitinka Taisyklių 30.1 – 30.3 papunkčiuose įtvirtintų reikalavimų, tuomet institucija Taisyklių 45 punktu yra įpareigota: 1. nedelsiant grąžinti prašymą elektroniniu būdu, nurodyti grąžinimo priežastis ir 2. per penkias darbo dienas išsiųsti informaciją apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Pažymėtina, kad pirmuoju atveju grąžinant prašymą pateikiama informacija apie *grąžinimo priežastis*, manytina, būtų tapati informacijai, kuri pateikiama antruoju etapu – informacija apie *nenagrinėjimo priežastis*. Siekiant aiškumo ir vadovaujantis ekonomiškumo principu siūlytina nustatyti, kad vienu institucijos teikiamu atsakymu atliekami abu veiksmai – elektroniniu būdu grąžinamas prašymas ir išsiunčiama informacija apie grąžinimo ir prašymo nenagrinėjimo priežastis.

16. Siūlytina konkrečiai nurodyti, kokios gali būti pasekmės, jei asmens prašymas neatitinka kažkokio reikalavimo ar dėl kitų priežasčių yra neteikiamas atsakymas. Siūlytina suvienodinti Taisyklių 41, 44 ir kituose punktuose vartojamas sąvokas *paliekamas nenagrinėtas* ir *nenagrinėjamas* arba paaiškinti skirtingą jų vartojimą.

17. Taisyklių 51.3 punkte siūlytina vartoti žodį *priimto* dokumento kopiją, vietoj žodžio *atitinkamo* dokumento kopiją.

18. Taisyklių 54 punkte žodžiai „administracinių ginčų komisijai“ ir „administraciniam teismui“ rašytini pradedant mažąją raide.

19. Taisyklių 55 punkte dėstomas reikalavimas būtų taikomas institucijos teikiamiems atsakymams į prašymus, kuriuose nurodomos *atsisakymo suteikti* prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą, priežastys. Svarstyтина, ar reikalavimas nurodyti tikslią apskundimo tvarką, būtų taikomas, pavyzdžiui, Taisyklių 41, 44, 45 punktuose nurodomais atvejais, kai prašymas nenagrinėjamas ar paliekamas nenagrinėtas (ar šie veiksmai būtų vertintini kaip atsisakymas suteikti administracinę paslaugą). Siūlytina Taisyklėse aiškiai nurodyti, kokie galimi institucijų veiksmai – atsisakymas suteikti paslaugą, prašymo nenagrinėjimas ar palikimas nenagrinėtu.

20. Manytina, kad Taisyklių 56 punkte turėtų būti dėstomas reikalavimas valstybės tarnautojui trumpai ir suprantamai paaiškinti, nurodyti, pateikti ar atlikti kitus reikiamus veiksmus, o ne tiesiog *mokėti* tai padaryti. Siūlytina šiame punkte atsisakyti žodžio „*mokėti*“.

21. Manytina, kad Taisyklių 63 punkto nuostata yra ne šio teisės akto reguliavimo dalykas. Institucija, atsižvelgdama į savo struktūrą ir kitus aspektus, gali savo nuožiūra parinktam padaliniui ar valstybės tarnautojui pavesti organizuoti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimus.

Teisingumo ministras



Juozas Bernatoniš

Jūratė Burtilienė, (8 5) 266 2896, el. p. jurate.burtiliene@tm.lt
 Egidija Konopliova – Budrikienė, (8 5) 2662957, el. p. egidija.konopliova@tm.lt
 Mantas Griščenko, (8 5) 2662981, el. p. mantas.griscenko@tm.lt

Originalas nebus siunčiamas

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJOS
TEISĖS DEPARTAMENTAS**

IŠVADA

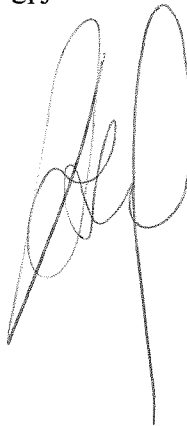
**DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS NUTARIMO
„DĖL 2007 M. RUGPJŪČIO 22 D. NUTARIMO NR. 875 „DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ
NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO
INSTITUCIJOSE, ĮSTAIGOSE IR KITUOSE VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO
SUBJEKTUOSE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO“ PROJEKTO
(NR. 15-0450-02-N) (TAIS NR. 14-429(4))**

2015-08-14 Nr. NV-2610

Vilnius

Įvertinę Nutarimo projekto, patikslinto pagal 2015 m. birželio 30 d. ministerijų atstovų (viceministrų, ministerijų kanclerių) pasitarime pateiktas pastabas ir pasiūlymus, atitiktį įstatymams, Vyriausybės nutarimams bei teisės technikos reikalavimams, esminių pastabų ir pasiūlymų neturime, tačiau atkreipiame dėmesį į tai, kad Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo žymos turinys turėtų būti analogiškas Asmenų prašymų nagrinėjimo <...> taisyklių patvirtinimo žymos turiniui, tai yra žymoje turėtų būti nurodomas Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875.

Teisės departamento direktoriaus pavaduotojas



Aleksandr Radchenko

17

Siūlau įtraukti į Vyriausybės posėdžio (pasitarimo) darbotvarkės projektą


2015-08-19

Dėl 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 (Nr. 15-0450-01-N) (14-429(1))


Pranešėjas: Vidaus reikalų ministras S. Skvernelis

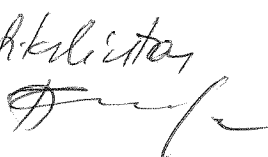
Dalyvauja: Vidaus reikalų ministerijos Viešojo valdymo politikos departamento Viešojo administravimo politikos skyriaus vyriausioji specialistė R. Girdzijauskienė

Klausimo kuratorius: V.Pavardė, parašas

Posėdžių rengimo skyriaus
patarėjas

P. Gerasimovič

2015-06-25


<p>Apsvarstyta ministerijų atstovų pasitarime</p> <p><u>2015-06-30</u> (data)</p>	<p>Ministerijų atstovų pasitarimo protokolo išrašas</p> <p><i>Siūlyti NRM įvertinti TM, URM, ETD, Vyr. kanc. TD ir Užsienio ir ES reikalų skyriaus pastabas. Patvirtinti proj. svarstyti Vyriausybės posėdžio B dalyje.</i> (2015-06-30 R.P.)</p>
<p>Informacija apie projekto svarstymą Vyriausybės pasitarime ar/ir Vyriausybės posėdyje</p>	<p>Papildoma informacija</p> <p><i>2015-08-11 pateiktas patikslintas nutarimo projektas.</i> </p>