

LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

NUTARIMAS

**DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS 2007 M. RUGPJŪČIO 22 D.
NUTARIMO NR. 875 „DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ
APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO**

Nr.
Vilnius

Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a :

1. Pakeisti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimą Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ ir jį išdėstyti nauja redakcija:

„LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

NUTARIMAS

**DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VIEŠOJO
ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo 1 straipsnio 4 dalimi, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a :

Patvirtinti Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisykles (pridedama).“

2. Šis nutarimas įsigalioja 2020 m. lapkričio 1 d.

Ministras pirmininkas

Vidaus reikalų ministras

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875
(Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2020 m. d. nutarimo Nr. redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą viešojo administravimo subjektuose, subjektuose, teikiančiuose viešąsias paslaugas ir nagrinėjančiuose prašymus ir skundus dėl šių viešųjų paslaugų (toliau – institucijos). Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

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

4. Institucijos vadovas turi užtikrinti, kad elektroninėje erdvėje (institucijos interneto svetainėje, kitose institucijos asmenų aptarnavimui ar viešajai komunikacijai naudojamose priemonėse) būtų skelbiama Taisyklių V skyriuje nurodyto vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio buvimo vieta, darbo laikas, kontaktai, kalbos, kuriomis asmenys gali būti aptarnaujami, jei asmuo nemoka lietuvių kalbos, kita reikiama informacija arba valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – valstybės tarnautojas), atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, kontaktai, kalbos, kuriomis šis valstybės tarnautojas gali aptarnauti valstybinės kalbos nemokančius asmenis. Nuoroda į institucijos internetinę svetainę ir kita šiame punkte nurodyta informacija valstybine ir anglų kalbomis, prireikus ir kita institucijos pasirinkta užsienio kalba, taip pat turi būti pateikiama greito atsakymo optinėse etiketėse institucijos informaciniuose stenduose, esančiuose institucijų priimamuosiuose ar padaliniuose, atliekančiuose priimamojo funkcijas (toliau – institucijų priimamieji), ir šalia iškabos su oficialiu institucijos pavadinimu.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

5. Prašymus ir skundus galima pateikti Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais.

6. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, ar kito institucijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

7. Institucijos privalo organizuoti savo darbą taip, kad asmenys užpildyti ir pateikti prašymą ar skundą asmeniškai galėtų visą darbo dienos laiką, taip pat ir pietų pertraukos metu. Institucijos privalo sudaryti galimybę asmenims dokumentus parengti ir pateikti vietoje, taip pat institucijos nustatyta tvarka iš anksto užsiregistravusiems asmenims nustatyti ne mažiau kaip 3 papildomas prašymų ir skundų priėmimo valandas per savaitę prieš arba po institucijos darbo dienos laiko.

8. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 5 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo institucijoje laikas ir vieta, institucijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos, kalbos, kuriomis valstybės tarnautojas gali aptarnauti valstybinės kalbos nemokančius asmenis.

9. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, institucijoje neregistruojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba, jeigu institucija sudaro galimybę priimti ir fiksuoti bei saugoti prašymo ar skundo turinį panaudodama garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, žodžiu.

10. Asmeniui teikiant prašymą ar skundą, garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis prašymą ar skundą, priimančias valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi įspėti asmenį apie prašymo ar skundo turinio fiksavimą garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis ir saugojimą institucijoje. Asmeniui sutinkant, pradedamas garso ar garso ir vaizdo įrašymas, kurio metu asmuo privalo aiškiai išdėstyti prašymo ar skundo turinį.

11. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

12. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir institucijos vadovo sprendimu apie prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama institucijoms, turinčioms teisę tirti atitinkamus teisės pažeidimus.

13. Prašymas ar skundas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą ar skundą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas 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.

14. Prašyme ar skunde turi būti:

14.1. Fizinio asmens (ir jo atstovo, jei prašymą teikia atstovas) vardas ir pavardė, gimimo data ir (arba) kiti institucijos patvirtintame administracinės ar viešosios paslaugos teikimo aprašyme nurodyti duomenys, leidžiantys institucijos nustatyti asmens tapatybės saugumo užtikrinimo lygiu identifikuoti asmenį (jei tokie nustatyti);

14.2. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu);

14.3. kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo ar jo atstovas pageidauja gauti atsakymą.

15. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

15.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka (pateikti prašymo ar skundo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 16 ir 17 punktuose nurodytais atvejais);

15.2. parašytas įskaitomai.

16. Atsižvelgdamas į institucijos atliekamas funkcijas ir šios institucijos valstybės tarnautojų kompetenciją, institucijos vadovas turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai ar skundai gali būti priimami. Apie tokį institucijos vadovo sprendimą informacija turi būti paskelbta institucijos interneto svetainėje, kitose institucijos asmenų aptarnavimui ar viešajai komunikacijai naudojamose priemonėse) ir vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio skelbimų lentoje.

17. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 16 punktu, nustatytos kalbos priimami prašymai ar skundai, kai į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

18. Kai prašymą ar skundą 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“.

19. Jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai ar skundai raštu, pateikti elektroniniais ryšiais, tačiau neatitinkantys Taisyklių 14 punkto reikalavimų, ir į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti iškart arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, institucijoje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka.

20. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis institucijai elektroninėje erdvėje, turi jį teikti oficialiose institucijos naudojamose elektroninėse priemonėse, kurios nurodytos institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

21. Jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, institucijos valstybės tarnautojas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną persiųsti jį oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu arba vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą jį perskaitęs pagal kompetenciją gali atsakyti iškart arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

22. Prašymai ir skundai pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu, per kurjerį ar elektroniniais ryšiais, išskyrus Taisyklių 19 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

23. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos asmens nurodytais kontaktais išsiunčiama pažyma apie priimtus dokumentus.

24. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti iškart arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, ir skundai turi būti išnagrinėjami per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus.

25. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, o institucija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo

nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas, per 3 darbo dienas nuo institucijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ar skundo ir kitų gautų dokumentų kopijas.

26. Prašymo ar skundo, adresuoto vienai kompetentingai institucijai, kai juose nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą ar skundą gavusi institucija. Prašymą ar skundą gavusi institucija, nustačiusi, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos, persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo jų institucijoje dienos, pagal kompetenciją atsako prašymą ar skundą persiuntusiai institucijai. Prašymo ar skundo nagrinėjimą organizuojanti institucija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

27. Prašymą ar skundą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jų gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą ar skundą nagrinėjančioms institucijoms.

28. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą institucija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

29. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 14.1, 14.2, 15.1 papunkčiuose, 18 ir 19 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis ir siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR TVARKYMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

30. Į prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

31. Atsakymas į prašymus ar skundus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 20 punkte nustatytu atveju institucijoje neregistruotus prašymus ar skundus.

32. Atsakymai į prašymus ar skundus rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

33. Atsakymai į prašymus ar skundus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

33.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

33.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

33.4. į kitus prašymus ar skundus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

34. Prašymą ar skundą nagrinėjusi institucija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl administraciniame sprendime esančių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 arba 16 straipsnyje nurodytus veiksmus.

35. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

36. Asmenys turi būti aptarnaujami laikantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtinto pavyzdinio klientų aptarnavimo standarto.

37. Asmenis aptarnauti institucijose steigiamas vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys. Jei šis padalinys nesteigiamas, jo funkcijas atlieka institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

38. Institucija privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

39. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys arba institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

39.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus 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 privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

39.2. asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris institucijos valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas institucijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

39.3. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

39.4. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal institucijos kompetenciją;

39.5. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo, taikant vieno langelio principą, kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo, pateikia institucijos vadovui.