

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJA
VIEŠOJO VALDYMO GRUPĖ**

PAŽYMA

**DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS NUTARIMŲ „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“
PROJEKTO IR „DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS 2003 M. BALANDŽIO
18 D. NUTARIMO NR.480 „DĖL BENDRŲJŲ REIKALAVIMŲ VALSTYBĖS IR
SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJŲ IR ĮSTAIGŲ INTERNETO SVETAINĖMS IR
MOBILIOSIOMS PROGRAMOMS APRAŠO PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO“
PROJEKTO
(toliau- Projektai)
(TAP-20-1170, TAP-20-1171; TAIS NR. 20-9626(2), Nr.20-9625(2))**

Vilnius

1. Projektų rengėjas. Vidaus reikalų ministerija.

2. Projektų tikslai. Suderinti teisės aktus, nustatančius asmenų aptarnavimui bei valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms taikomus reikalavimus su naujos redakcijos viešojo administravimo įstatymu (toliau – Įstatymas), kuris įsigalios 2020 m. lapkričio 1 d.

3. Dabartinė situacija. šiuo metu, atsižvelgiant į Įstatymo nuostatas, nepakankamai reglamentuotas elektroninių priemonių naudojimas valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose, nepakanka kontaktinės informacijos apie darbuotojus, atsakingus už asmenų aptarnavimą.

4. Projektų esmė.

1) Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ projekte (toliau - Projektas -1)

- detaliau reglamentuojamas elektroninėje erdvėje skelbiamos informacijos, skirtos asmenų aptarnavimui, turinys (vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio buvimo vieta, darbo laikas, kontaktai, kalbos, kuriomis asmenys gali būti aptarnaujami, jei asmuo nemoka lietuvių kalbos, kita reikiama informacija);
- numatoma, kad informacija turi būti pateikiama greito atsakymo optinėse etiketėse institucijos informaciniuose stenduose, esančiuose institucijų priimamuosiuose;
- tikslinami prašymui ar skundai keliami reikalavimai (turi būti nurodyti fizinio asmens (ir jo atstovo, jei prašymą teikia atstovas) administracinės ar viešosios paslaugos teikimo aprašyme nurodyti duomenys, leidžiantys institucijos nustatyti asmens tapatybės saugumo užtikrinimo lygiu identifikuoti asmenį;
- reglamentuojama skundų ir prašymų, gautų elektroninėmis priemonėmis, registravimo ir nagrinėjimo tvarka.

2) Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimo Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ projekte (toliau – Projektas – 2):

- nustatomas reikalavimas įstaigos interneto svetainės įvadinį reprezentacinį puslapį papildyti nuorodomis į kitas elektronines priemones, kuriomis įstaiga naudojasi (tokias kaip „Facebook“, „Twitter“ ir kt.);
- nustatomas reikalavimas įstaigos internetinę svetainę papildyti informacija apie dažniausiai užduodamus klausimus anglų ar kita įstaigos pasirinkta užsienio kalba;
- siūloma, kad įstaigos interneto svetainėje būtų pateiktas visas įstaigos darbuotojų sąrašas, darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, darbo laikas, ir visų įstaigos darbuotojų kontaktinė informacija. Taip pat siūloma nustatyti, kad, jeigu su darbuotoju nurodytais kontaktais nėra galimybės susisiekti 5 darbo dienas ar ilgiau, darbuotojų sąraše to darbuotojo kontaktiniai duomenys turi būti pateikiami juos vizualiai išskiriant;
- Įgyvendinami kiti 2019 m. liepos 10 d. Vyriausybės pasitarimo (protokolo Nr. 29) protokoliniai sprendimai (institucijos informaciniuose stenduose (institucijų priimamuosiuose) ir interneto svetainėse skelbti informaciją apie institucijoje užsienio kalba galinčius aptarnauti asmenis ir greito atsakymo optines etiketes su šių asmenų kontaktais, priimamuosiuose sudaryti galimybę asmenims dokumentus pateikti elektroniniais būdais ir elektronine forma tiek valstybine, tiek užsienio kalbomis, skelbti interneto svetainėse teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų aprašymus, santraukas ir vizualizacijas tiek valstybine, tiek užsienio kalbomis, asmenis konsultuoti ir dokumentus priimti ne tik tradicinėmis priemonėmis, bet ir elektroniniais būdais).

5. Derinimas. Projektai derinti su Aplinkos, Ekonomikos ir inovacijų, Energetikos, Finansų, Socialinės apsaugos ir darbo, Susisiekimo, Sveikatos apsaugos, Švietimo, mokslo ir sporto, Teisingumo, Užsienio reikalų, Žemės ūkio ministerijomis, Lietuvos savivaldybių asociacija, Vyriausybės kanceliarija. Vyriausybės kanceliarija organizavo tarpinstitucinius pasitarimus su Vidaus reikalų ministerijos atstovais Projektų nuostatomis aptarti. Pastabos, į kurias neatsižvelgta, įvertintos derinimo pažymoje.

6. Atitikimas Vyriausybės programai. Projektai tiesiogiai neįgyvendina Vyriausybės programos nuostatų.

7. Dalykinio vertinimo išvada.

1. Atkreipiamo dėmesį, kad **neįvertintas valstybės biudžeto lėšų** poreikis projektų įgyvendinimui.
2. Siūlomas Aprašo 16.3 papunkčio papildymas paskutiniu sakiniu („jeigu su darbuotoju kontaktiniais duomenimis susisiekti nėra galimybės 5 darbo dienas ar ilgiau (pavyzdžiui, dėl komandiruočių, nedarbingumo, atostogų ar pan.), darbuotojų sąraše to darbuotojo kontaktiniai duomenys turi būti pateikiami juos vizualiai išskiriant“) **sukels papildomą administracinę naštą** institucijoms, todėl siūlytume įvertinti jos tikslingumą.
3. Atsižvelgiant į Vyriausybės 2019 m. liepos 10 d. pasitarimo sprendimo (protokolo Nr. 29, 1 klausimas) „Dėl Lietuvos viešųjų ir administracinių paslaugų pritaikymo grįžtantiems arba atvykstantiems į Lietuvą asmenims, kalbantiems tik užsienio kalba“, **siūloma projektus papildyti nuostatomis dėl asmenų, nekalbančių valstybine kalba, aptarnavimo.**

4. Atsižvelgiant į Vyriausybės darbo reglamento 34.1 p., derinimo pažymoje turi būti įvertintos ir suinteresuotų institucijų pastabos, į kurias atsižvelgta iš dalies.
5. Siūlytume atsižvelgti į Vyriausybės kanceliarijos Teisės grupės 2020 m. spalio 12 d. išvadoje NV-2765 pateiktas pastabas ir projektą svarstyti Vyriausybės posėdyje, prieš tai apsvarsčius tarpinstituciniame pasitarime.

Patarėja

Rasa Liutkevičienė

Rasa Dalia Liutkevičienė, tel. +370668423698 706 63764, el. p. rasa.liutkeviciene@lr.v.lt,