

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJA
VIEŠOJO VALDYMO GRUPĖ**

IR

STRATEGINIŲ KOMPETENCIJŲ 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 (4), TAP-20-1171(4); TAIS NR. 20-9626(6), Nr.20-9625(6))

Vilnius

Projektų rengėjas: Vidaus reikalų ministerija (toliau – VRM)

Projektų tikslai:

- sukurti skaidrią, informatyvią, korupcijai atsparią aplinką, atitinkančią išaugusius reikalavimus asmenų aptarnavimo kokybei,
- išspręsti esamo reglamentavimo taikymo praktikoje problematiką,
- sudaryti kuo geresnes sąlygas kokybiškam asmenų aptarnavimui teikiant administracines ir viešąsias paslaugas.
- sudaryti sąlygas kokybiškam asmenų, nekalbančių ir nesuprantančių valstybinės kalbos, aptarnavimui ir galimos socialinės atskirties mažinimui, užtikrinant grįžusių ir/ar atvykusių asmenų teisę gauti reikiamas paslaugas ir aktualią informaciją, sklandų integracijos procesą, taip pat didinti Lietuvos patrauklumą ir konkurencingumą, pritraukiant aukštos kvalifikacijos specialistus.

Dabartinė situacija: esamas asmenų aptarnavimo bei interneto svetainėms taikomų reikalavimų teisinis reglamentavimas neatitinka Viešojo administravimo įstatymo bei Korupcijos prevencijos įstatymo nuostatų reikalavimų ir nesudaro sąlygų kokybiškesniam bei skaidresniam asmenų aptarnavimui valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose. Taip pat asmenims, nekalbantiems valstybine kalba ir/ar jos nesuprantantiems, sunku rasti reikiamą informaciją užsienio kalba, todėl būtina keisti Asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės bei Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašą.

Pažymėtina, kad 2021 m. Pasaulio talentų konkurencingumo indekse, kuriame apibrėžiami žmogiškųjų išteklių ir šalies konkurencingumo rodikliai, Lietuva pagal talentų pritraukimo ir išlaikymo rodiklius tarp 134 valstybių atitinkamai užima 91 ir 107 pozicijas.

2021 m. tarptautinių ekspertų atliktoje Lietuvos talentų politikos analizėje nurodoma, kad nepakankama ir netiksli informacija, painus teisinis žodynas valstybės institucijų interneto svetainėse, trūkumas į užsienio kalbą išverstos informacijos, valstybės įstaigų darbuotojų užsienio kalbų mokėjimo lygis labai apsunkina užsieniečiui svarbios informacijos prieinamumą ir lengvesnę tokių asmenų integraciją Lietuvoje. Taip pat turi tiesioginės įtakos Lietuvai konkuruojant su kitomis šalimis dėl aukštos kvalifikacijos specialistų pritraukimo ir išlaikymo, aukštos pridėtinės vertės ekonomikos vystymuisi.

Projektų esmė: „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“ projektu (toliau – Projektas – 1) siekiama:

- nustatyti, kad institucijos, siekdamos pagerinti asmenų aptarnavimą, gali naudoti **tik tokias organizacines ir technines priemones**, kurios nevers į institucijas besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už institucijos teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas;
- įgyvendinant asmenų aptarnavimą taikant vieno langelio principą, siūloma **detaliai reglamentuoti** asmenų aptarnavimo padalinio atliekamas **funkcijas, el. erdvėje skelbiamos informacijos turinį bei reikalavimus institucijų darbo organizavimui**, kad asmenys prašymus ir skundus galėtų pateikti jiems patogiausiu laiku ir patogiausiomis priemonėmis;
- įtvirtinama prievolė institucijoms užtikrinti, kad el. erdvėje ir institucijos informaciniame stende **informacija apie asmenų aptarnavimo padalinio veiklą būtų skelbiama ne tik valstybine, bet ir anglų (prireikus ir kitomis institucijos vadovo nustatytomis) kalbomis**;
- projektu siūloma patikslinti reikalavimus prašymų ir skundų **turiniui** bei reglamentuojami atvejai, kada asmuo gali būti neaptarnautas;
- detalizuojama prašymų ir skundų **priėmimo ir nagrinėjimo** tvarka.

„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“ projektu (toliau – Projektas – 2) siūloma:

- sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie valstybės ir savivaldybių institucijas ir įstaigas ir kitus subjektus, jų funkcijas, parengtus teisės aktų projektus, suvienodinti įstaigų interneto svetaines, užtikrinti jų veiksmingumą ir informacijos aktualumą;
- įstaigos interneto svetainės įvadinį reprezentacinį puslapį papildyti **detalesne kontaktine informacija bei nuorodomis** į kitas informacinių technologijų ar ryšių priemones, kuriomis įstaiga naudojasi (pvz., socialinio bendravimo interneto svetainių, tokių kaip „Facebook“, „Twitter“ ir pan., adresai).
- įstaigos internetinę svetainę **papildyti informacija apie įstaigos administracinę struktūrą, kontaktinę informaciją, įstaigos reguliavimo srities naujienas bei teikiamas administracines paslaugas arba (ir) viešąsias paslaugas**, įpareigojant šalia įstaigos interneto svetainėje skelbiamų paslaugų pavadinimų pateikti ir Viešųjų ir administracinių paslaugų

teikimo aprašymų rengimo tvarkos apraše nurodytą informaciją, t. y. detalizuotą paslaugos turinį ir kitus aktualius duomenis;

- įstaigos internetinę svetainę papildyti informacija apie dažniausiai užduodamus klausimus anglų, prireikus ir kita įstaigos pasirinkta užsienio kalba;
- siūloma, kad įstaigos, teikiančios administracines arba (ir) viešąsias paslaugas arba viešąsias paslaugas, pateiktų interneto naršyklės įskiepių, atliekančių automatinio teksto vertimo funkcijas į kitas kalbas, sąrašą;
- **papildyti** įstaigos interneto svetainės informacijos reikalavimus detalesne **informacija** apie administracijos **padalinio**, kuriam pavesta aptarnauti besikreipiančius asmenis **kontaktus bei kalbas**, kuriomis gali būti aptarnaujami valstybinės kalbos nemokantys asmenys, bei nurodyti kitas įstaigos naudojamas informacines technologijas ar ryšių priemones;
- interneto svetainės skyriaus „Teisinė informacija“ sritį papildyti informacija apie teisės akto projekto rengimo, teisės akto projektui parengti reikalingo tyrimo pirkimą, projektą parengusius ar tyrimą atlikusius subjektus, projekto rengimo ir (ar) tyrimo rezultatus ir kainą, teisinės informacijos sritį papildyti dokumentais apie teisinio reguliavimo poveikio *ex post* vertinimą;
- interneto svetainės skyriuje „Korupcijos prevencija“ skelbti informaciją apie **korupcijai atsparios aplinkos kūrimo priemones, korupcijos prevencijos veiksmų planą ir jo įgyvendinimo rezultatus bei korupcijos rizikos valdymo tobulinimo veiksmus**;
- Projektas – 2 papildytas 20¹ papunkčiu, nustatančiu, kaip ir kokia informacija įstaigos interneto svetainės skyriuje „Pranešėjų apsauga“ turėtų būti skelbiama;
- papildyti ir patikslinti teikiamą informaciją apie **numatomą konsultavimąsi** su visuomene įstaigai ar visuomenei aktualiais klausimais.

Derinimas: projektai derinti su visomis suinteresuotomis institucijomis. Gautos pastabos ir pasiūlymai aptarti 2021 m. rugpjūčio 12 d. institucijų atstovų pasitarime. Ginčytinos nuostatos suderintos darbo tvarka. Teikiamuose projektuose atsižvelgta į Vyriausybės kanceliarijos (toliau – LRVK) Viešojo valdymo ir Strateginių kompetencijų grupių pastabas bei LRVK Teisės grupės 2021 m. spalio 29 d. išvadoje NV- 2724 pateiktas pastabas. Valstybinės kalbos inspekcija 2021 m. lapkričio 10 d. rašte Nr. 9V-640 pateikė pastabas dėl viešųjų užrašų rašymo kitomis kalbomis įteisinimo žemesnės galios teisės akte. Inspekcijos nuomone, toks reglamentavimas prieštarautų Valstybinės kalbos įstatymui. VRM šiuo klausimu nepateikė savo nuomonės.

Atitikimas Vyriausybės programai: projektai įgyvendina Vyriausybės programos nuostatas, kad viešosios ir administracinės paslaugos būtų kokybiškos ir lengvai prieinamos visiems, būtų sukurtas modernesnis viešasis sektorius, bei plėstųsi elektroninių paslaugų spektras.

Dalykinio vertinimo išvada: Atkreiptinas dėmesys, kad VRM nevertino 2021 m. lapkričio 10 d. raštu Nr. 9V-640 pateiktų Valstybinės kalbos inspekcijos pastabų Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ projektui. Esminės pastabos yra dėl viešųjų užrašų bei informacijos skelbimo anglų ar kitomis

kalbomis neatitikimo Valstybinės kalbos įstatymo reikalavimams. Siūlome Projektus teikti į Tarpinstitucinį pasitarimą.

Patarėja
Patarėja

Rasa Liutkevičienė
Agnė Kavaliauskienė

Rasa Dalia Liutkevičienė, tel. +37066842369+37070663764, el. p.
rasa.liutkeviciene@lrv.lt

Agnė Kavaliauskienė Rasa Dalia Liutkevičienė, el. p. agne.kavaliauskiene@lrv.lt