

# 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 Vyriausybė n u t a r i a:

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

2. Nustatyti, kad kituose Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimuose nuoroda į Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisykles reiškia nuorodą į Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisykles.

Ministras Pirmininkas

Vidaus reikalų ministras

## PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos Vyriausybės

2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875

(Lietuvos Respublikos Vyriausybės

2021 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, taip pat subjektuose, kurie teikia viešąsias paslaugas ir nagrinėja prašymus ir skundus dėl šių viešųjų paslaugų (toliau – institucijos).

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis institucijose Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Nuostatos, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose, tačiau yra reikalingos sklandžiam asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui institucijoje, taip pat nuostatos, kurių reikia tinkamam Taisyklių įgyvendinimui, gali būti reglamentuotos institucijos vadovo ar pagal kompetenciją kito institucijos valdymo organo (toliau – institucijos vadovas) priimtu vidaus administravimo aktu. Šios nuostatos jokia forma negali bloginti besikreipiančių į instituciją asmenų padėties.

4. 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.

5. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir institucijos pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

6. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

7. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra 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“.

8. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

## **II SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ**

9. Asmenis institucijoje paprastai aptarnauja Taisyklių 11 punkte nustatytoms funkcijoms atlikti įsteigtas institucijos administracijos padalinys (savarankiškas arba esantis kito institucijos administracijos padalinio struktūrine dalimi) arba kitas institucijos administracijos padalinys, kuriam atlikti Taisyklių 11 punkte nustatytas funkcijas pavesta kartu su kitomis pavestomis funkcijomis (toliau – asmenų aptarnavimo padalinys).

10. Jei asmenų aptarnavimo padalinio institucijoje nėra, Taisyklių 11 punkte nustatytas funkcijas atlieka institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu paskirtas institucijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį.

11. Asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

11.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar institucija pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją institucija turi ar gali gauti iš savo pavaldžių ir kitų institucijų, valstybės registru (kadastrų), žinybinių registru, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija pati neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

11.2. jei institucija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – atlieka Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus;

11.3. pagal institucijos kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

11.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 23 ir 24 punktuose nustatytų reikalavimų;

11.5. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

11.6. teikia informaciją apie institucijos veiklą ir konsultuoja institucijos kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiskumo asmenį turi konsultuoti kiti institucijos valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – institucijos darbuotojai), turintys reikalingą kompetenciją;

11.7. mažiausiai kartą per metus atlieka arba institucijos vadovo pavedimu organizuoja asmenų aptarnavimo institucijoje kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia institucijos vadovui;

11.8. atlieka kitas institucijos vadovo pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

12. Institucijos turi užtikrinti, kad elektroninėje erdvėje (institucijos interneto svetainėje, taip pat tuo atveju, kai institucijos oficialiajai viešajai komunikacijai naudojamos kitos elektroninių ryšių priemonės) ir institucijos informaciniame stende valstybine, anglų ir kitomis pagal Taisyklių 25 punktą institucijos vadovo nustatytomis užsienio kalbomis būtų skelbiama:

12.1. jei institucijoje yra asmenų aptarnavimo padalinys – šio padalinio darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, prireikus kitų

institucijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį padalinį);

12.2. jei institucijoje nėra asmenų aptarnavimo padalinio – institucijos darbuotojo, kuriam pavesta atlikti Taisyklių 11 punkte nustatytas funkcijas, darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo (darbo) vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, prireikus kitų institucijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją);

12.3. pagal Taisyklių 25 punktą institucijos vadovo nustatytos užsienio kalbos, kuriomis asmenys gali teikti institucijai prašymus ir skundus ir gali būti joje aptarnaujami, nurodant tomis kalbomis galinčių aptarnauti institucijos darbuotojų kontaktinę informaciją;

12.4. elektroninių ryšių priemonės, kurias naudodami asmenys institucijai gali teikti savo prašymus ar skundus;

12.5. papildomas laikas per savaitę prieš arba po institucijos darbo dienos laiko, kada institucijos asmenų aptarnavimo padalinyje galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

12.6. informacija, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą institucijos asmenų aptarnavimo padalinyje iš anksto;

12.7. aktuali vidaus administravimo akto arba jo dalies redakcija, kurioje yra Taisyklių 3 punkte nurodytos nuostatos, jeigu tokios yra reglamentuotos.

13. Lietuvos Respublikos diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos šių Taisyklių 12 punkte nurodytą informaciją jame nurodytu būdu skelbia valstybine kalba ir bent viena užsienio valstybės, kurioje jos veikia, oficialiąja kalba (prireikus ir kitomis pagal Taisyklių 25 punktą institucijos vadovo nustatytomis užsienio kalbomis).

14. Institucijos privalo organizuoti savo darbą taip, kad:

14.1. asmenų aptarnavimo padalinyje asmenys galėtų pateikti (žodžiu ir raštu) prašymus ar skundus visą institucijos darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu;

14.2. būtų nustatyta ne mažiau kaip viena papildoma valanda per savaitę prieš arba po institucijos darbo dienos laiko, kada asmenų aptarnavimo padalinyje galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

14.3. asmens pageidavimu jo aptarnavimą institucijoje ir prašymo ar skundo pateikimą būtų galima derinti (užregistruoti asmenį) iš anksto žodžiu ar raštu Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, tam prireikus panaudojant priemones, kuriose nurodoma asmens aptarnavimo laikas ir vieta, institucijos darbuotojo, kuris aptarnaus asmenį, vardas ir pavardė, pareigos ir kontaktinė informacija (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, prireikus kitų institucijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją), užsienio kalbos, kuriomis šis darbuotojas galės aptarnauti valstybinės kalbos nemokančius asmenis;

14.4. būtų sudaryta galimybė prašymą ar skundą norinčiam pateikti asmeniui šį prašymą ar skundą išdėstyti raštu vietoje (institucijoje).

15. Aptarnaujant asmenis ir atliekant asmenų (klientų) aptarnavimo institucijoje kokybės vertinimą, institucijoms rekomenduojama laikytis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtinto Pavyzdinio asmenų (klientų) aptarnavimo standarto.

### **III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

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

17. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas institucijos darbuotojui asmenų aptarnavimo padalinyje, arba institucijos darbuotojui, kuriam pavesta atlikti Taisyklių 11 punkte nustatytas funkcijas, arba kitam institucijos darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

18. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, institucijoje gali būti neregistruojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, prašymą ar skundą priimančio institucijos darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba, jeigu institucija sudaro galimybę, priimti prašymą ar skundą žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

19. Prieš asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris bus fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, institucijos darbuotojas, priimantis tokį prašymą ar skundą, turi įspėti asmenį apie prašymo ar skundo turinio fiksavimą minėtomis priemonėmis ir pateikti jam Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnyje nurodytą informaciją. Asmeniui sutikus, pradedamas fiksuoti garsas ar garsas ir vaizdas. Asmens sutikimas gali būti pateiktas raštu arba užfiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis įrašant žodinį asmens pareiškimą, kuriuo jis patvirtina, kad sutinka su savo duomenų naudojimu.

20. Asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą, pavardę arba identifikuoti save kitais institucijos nurodytais būdais). Tokiam prašymui taikomi Taisyklių 23.3 ir 23.4 papunkčiuose nustatyti reikalavimai. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones (jeigu institucija suteikia tokią galimybę), prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

21. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, institucijos darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu institucijos vadovas arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

22. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba arba Taisyklių 25 punkte nustatytu atveju – kita, institucijos vadovo nustatyta užsienio kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra institucijos darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į instituciją žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

23. Prašyme ar skunde turi būti:

23.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 18 punkte nurodytą atvejį;

23.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

23.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

24. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

24.1. 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 25 ir 26 punktuose nurodytais atvejais);

24.2. parašytas įskaitomai;

24.3. konkretus ir suprantamas;

24.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

24.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

25. Atsižvelgdamas į institucijos atliekamas funkcijas ir šios institucijos darbuotojų kompetenciją (užsienio kalbų mokėjimo lygį), institucijos vadovas turi nustatyti ir kitas nei valstybinę kalbas, kuriomis prašymai ar skundai gali būti priimami. Informacija apie tokį institucijos vadovo sprendimą turi būti pateikiama Taisyklių 12 punkte nurodytais būdais.

26. Kai į instituciją su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis, nei nurodyta Taisyklių 25 punkte, užsienio kalbomis.

27. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja institucija. Informacija apie institucijos naudojamas elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys gali kreiptis į instituciją, turi būti pateikiama Taisyklių 12 punkte nurodytais būdais.

28. Institucijos darbuotojas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį institucijos administracijos padaliniui, vykdančiam dokumentų registravimo funkcijas, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 18 punkte nustatytais terminais.

#### **IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

29. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

30. Prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 18 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

31. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

32. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 18 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus.

33. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

34. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o institucija tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir 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, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo institucijos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens institucijai pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Institucija pasilieka šių dokumentų kopijas.

35. Prašymus ar skundus institucijos nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais joms nustatytą kompetenciją.

36. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą vienai institucijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavusi institucija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją (jei asmens prašymas ar skundas pateikiamas užsienio kalba Taisyklių 25 punkte nustatytu atveju, prie persiunčiamos jo kopijos pridedamas institucijos parengtas neoficialus šio prašymo ar skundo vertimas į valstybinę kalbą). Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą persiuntusiai institucijai.

37. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

38. Jei institucijai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, institucija ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, susipažindina su juo institucijos vadovą ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

39. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio institucijos darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą institucija ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

40. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 23 ir (ar) 24 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per institucijos nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Taisyklių 23 ir 24 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

## **V SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS**

41. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba Taisyklių 25 punkte nustatytu atveju – kita institucijos vadovo nustatyta užsienio kalba. Taisyklių 26 punkte nurodytu atveju į toki

prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba. Taisyklių 36 punkte nurodytu atveju į persiūtą prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.

42. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (institucijoje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis institucijos darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

43. Institucija, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

44. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 18 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną – šiais atvejais institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš institucijos darbuotojo jam institucijos suteikto elektroninio pašto.

45. Į prašymą institucija atsako atsižvelgdama į jo turinį:

45.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

45.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal institucijai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

45.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

45.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 45.1–45.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

46. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas institucijai priėmus administracinį sprendimą, institucija, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

47. Atsakyme į prašymą ar skundą arba institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

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