

Suvestinė redakcija nuo 2020-09-26 iki 2023-11-22

Įsakymas paskelbtas: TAR 2020-03-02, i. k. 2020-04595



**REGISTRŲ CENTRAS
VALSTYBĖS ĮMONĖS REGISTRŲ CENTRO
GENERALINIS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
VALSTYBĖS ĮMONĖJE REGISTRŲ CENTRE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2020 m. kovo 2 d. Nr. VE-160 (1.3 E)
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo valstybės įmonėje Registrų centre taisykles (pridedama).
2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios valstybės įmonės Registrų centro direktoriaus 2012 m. gegužės 10 d. įsakymą Nr. v-133 „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo valstybės įmonėje Registrų centre taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Generalinis direktorius

Saulius Urbanavičius

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBĖS ĮMONĖJE REGISTRŲ CENTRE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo valstybės įmonėje Registrų centre taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo, jų prašymų bei skundų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo, sprendimų pateikimo ir apskundimo tvarką valstybės įmonėje Registrų centre (toliau – Įmonė).

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

3. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja specialias teisės normas nustatantys įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas – veikla, apimanti į Įmonę su bendro pobūdžio prašymais ir (ar) skundais besikreipiančių asmenų aptarnavimą, jų priėmimą, išklausymą, informavimą, tiesiogiai pristatytų, atsiųstų paštu ar elektroniniu paštu prašymų ir (ar) skundų registravimą, nagrinėjimą, sprendimų perdavimą asmenims ir jų apskundimą.

Asmuo – klientas, t. y. fizinis asmuo, juridinis asmuo, juridinio asmens statuso neturintis subjektas arba jo filialas ar atstovybė – žodžiu arba raštu, šiose Taisyklėse numatyta tvarka, teikiantis Įmonei prašymą ir (ar) skundą (toliau – asmuo, klientas).

Dokumentų valdymo sistema (DVS) – informacinių technologijų pagrindu veikianti Įmonės dokumentų valdymo sistema, skirta Įmonės administracinės veiklos dokumentams rengti, tvarkyti, įtraukti į apskaitą, saugoti, elektroniniams dokumentams naikinti ir popierinių dokumentų naikinimui apskaityti.

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Įmonę, jos vadovybę ar darbuotojus raštu, žodžiu ar elektroniniu paštu, prašant bendro pobūdžio Įmonės administracinės paslaugos, kurios teikimo nereglamentuoja specialieji teisės aktai; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Įmonės veiklos privalumus ar trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant Įmonės paslaugų teikimo ar klientų aptarnavimo tobulinimo pasiūlymus; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Prašymo nagrinėjimas – Įmonės darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Skundas – asmens kreipimasis raštu į Įmonę dėl pažeistų jo teisių ir (ar) teisėtų interesų ir prašymas juos apginti, jei tokio skundo teikimo nereglamentuoja specialieji teisės aktai.

Sprendimas – atsižvelgiant į prašymo ir (ar) skundo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui suteikta paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, sprendimo išrašas, išdėstyta Įmonės nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Vadovybė – Įmonės generalinis direktorius, jam tiesiogiai pavaldūs direktoriai ir struktūrinių padalinių vadovai.

Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 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), 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 viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatyme.

5. Įmonės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus ir (ar) skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Prašymai ir (ar) skundai, pateikti raštu ar elektroninėmis priemonėmis, registruojami Įmonės dokumentų valdymo sistemoje (DVS), laikantis Valstybės įmonės Registrų centro dokumentų rengimo, tvarkymo ir apskaitos tvarkos aprašo, patvirtinto Įmonės direktoriaus 2018 m. gruodžio 28 d. įsakymo Nr. v-504 „Dėl Valstybės įmonės Registrų centro dokumentų tvarkymo ir apskaitos tvarkos aprašo patvirtinimo“.

7. Priimant prašymą ir (ar) skundą norintį pateikti asmenį, pokalbis gali būti įrašomas, gali būti naudojama vaizdo ar garso įrašymo technika. Apie pokalbio ar vaizdo įrašymą asmuo informuojamas prieš pradėdant įrašinėti. Prireikus, asmenys yra priimami tam skirtoje atskiroje patalpoje.

8. Asmenų prašymai ir (ar) skundai pateikiami laisva forma ar užpildant prašymo formą (Taisyklių 1 priedas „Prašymo forma“) arba užpildant skundo formą (Taisyklių 2 priedas „Skundo forma“). Asmenų prašymai ir (ar) skundai nagrinėjami pagal Įmonės kompetenciją, uždavinius ir funkcijas.

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

10. Skundų, pateiktų Įmonės Centrinio registratoriaus ginčų nagrinėjimo komisijai, nagrinėjimo tvarką nustato Centrinio registratoriaus ginčų nagrinėjimo komisijos darbo reglamentas, patvirtintas Įmonės generalinio direktoriaus 2019 m. kovo 13 d. įsakymu Nr. VE-18(1.3E) „Dėl Centrinio registratoriaus ginčų nagrinėjimo komisijos darbo reglamento patvirtinimo“. Prašymų ir skundų dėl konkretaus nekilnojamojo turto objekto ir žemės mokestinės vertės nagrinėjimo tvarką nustato Nekilnojamojo turto ir žemės mokesčių mokėtojų skundų ir prašymų nagrinėjimo taisyklės, patvirtintos Įmonės direktoriaus 2013 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. v-115 „Dėl Nekilnojamojo turto ir žemės mokesčių mokėtojų skundų ir prašymų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

11. Asmenų prašymai Įmonei gali būti pateikiami:

11.1. raštu arba žodžiu atvykus į Įmonės klientų aptarnavimo padalinį;

11.2. siunčiant paštu adresu Lvovo g. 25-101, Vilnius, 09320;

11.3. siunčiant elektroninio pašto adresu info@registrucentras.lt.

12. Asmenų skundai Įmonei gali būti pateikiami:

12.1. raštu atvykus į Įmonės klientų aptarnavimo padalinį;

12.2. siunčiant paštu adresu Lvovo g. 25-101, Vilnius, 09320;

12.3. siunčiant elektroninio pašto adresu info@registrucentras.lt.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [NVE-8 \(1.3 E\)](#), 2020-08-04, paskelbta TAR 2020-09-25, i. k. 2020-19967

13. Raštu pateikiamas prašymas ir (ar) skundas turi būti:

13.1. parašytas tvarkingai ir įskaitomai, išdėstomas suprantamai ir aiškiai, jame nevartojami necenzūriniai žodžiai, garbę ir orumą žeidžiantys apibūdinimai;

13.2. parašytas valstybine (lietuvių) kalba (toliau – lietuvių kalba). Jei prašymas ir (ar) skundas bei papildomi dokumentai parašyti užsienio kalba, Įmonė turi teisę nepriimti ne lietuvių kalba parašyto prašymo ir (ar) skundo. Jei toks prašymas ir (ar) skundas priimamas, Įmonė pasilieka teisę reikalauti kartu pateikti vertimą į lietuvių kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo numatyta tvarka. Pateikti prašymo vertimo į lietuvių kalbą nereikalaujama Taisyklių 40 punkte nurodytais atvejais;

13.3. su nurodytu prašymą ir (ar) skundą teikiančio asmens vardu ir pavarde arba juridinio asmens pavadinimu (jei kreipiamasi juridinio asmens vardu), asmens arba juridinio asmens kodu (jei kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresu ir kitais kontaktiniais duomenimis, kuriais asmuo pageidauja gauti Įmonės atsakymą. Įmonė turi teisę paprašyti kitų asmens duomenų, jei jų reikia prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimui;

13.4. pasirašytas asmens parašu.

14. Jei kiti teisės aktai nenumato kitaip, kai asmuo kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos informacijos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė. Asmens tapatybė, priklausomai nuo kreipimosi būdo, gali būti nustatyta taip:

14.1. kai prašymas ir (ar) skundas pateikiamas atvykus į klientų aptarnavimo padalinį, – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

14.2. kai prašymas ir (ar) skundas siunčiamas paštu, – pridedant asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą notaro ar kita teisės aktų nustatyta tvarka (išskyrus juridinio asmens prašymą);

14.3. kai prašymas ir (ar) skundas pateikiamas elektroninėmis ryšio priemonėmis, – pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu.

15. Raštu parengtas ir elektroninėmis priemonėmis Įmonei atsiųstas prašymas ir (ar) skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Asmens prašymas ir (ar) skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas tinkamai pasirašytam prašymui raštu.

16. Prašymai ir (ar) skundai elektroninėmis priemonėmis Įmonei gali būti teikiami bet kuriuo paros metu visomis savaitės dienomis. Ne darbo dienomis pateikti prašymai ir skundai registruojami Įmonėje ir laikomi gautais artimiausią Įmonės darbo dieną.

17. Žodiniai prašymai Įmonės klientų aptarnavimo padaliniuose priimami tik tais atvejais, kai juos nedelsiant galima išspręsti tą pačią darbo dieną, prašymo neregistruojant ir neforminant atitinkamų dokumentų. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

18. Kai asmuo nemoka lietuvių kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Įmonę, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ir (ar) skundą į lietuvių kalbą (vertėjas). Vertėją savo iniciatyva pasikviečia į Įmonę besikreipiantis asmuo arba jo atstovas.

19. Atstovaujamo asmens vardu į Įmonę kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą ir kitus kontaktinius duomenis, kuriais asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę bei asmens kodą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą ir įmonės kodą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą kopiją.

20. Kai prašymą Įmonei pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažymos (*Apostile*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

21. Jeigu prašymą ir (ar) skundą teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Įmonės darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

22. Prašymus ir (ar) skundus gavus tiesiogiai iš asmens, asmeniui pageidaujant, ant prašymo ar skundo kopijos dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

23. Prašymus ir (ar) skundus gavus paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Įmonėje dienos, asmuo prašyme ar skunde nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu raštu informuojamas, kad prašymas ar skundas yra gautas ir registruotas, nurodant dokumento gavimo datą ir registracijos numerį, o asmeniui pageidaujant – išsiunčiama nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus (Taisyklių 3 priedas „Prašymo ir (ar) skundo priėmimo faktą patvirtinančios pažymos forma“).

24. Prašymus ir (ar) skundus gavus Įmonės elektroniniu paštu info@registrucentras.lt prašymo ar skundo siuntėjas tą pačią arba artimiausią darbo dieną gauna patvirtinimą, kad dokumentas Įmonėje yra gautas ir registruotas, nurodant gavimo datą ir registracijos numerį.

Punkto pakeitimai:

Nr. [NVE-8 \(1.3 E\)](#), 2020-08-04, paskelbta TAR 2020-09-25, i. k. 2020-19967

25. Jei prašymas ir (ar) skundas atsiųstas į Įmonės darbuotojo jam darbui suteiktą elektroninį paštą, Įmonės darbuotojas, gavęs asmens prašymą ir (ar) skundą, turi nedelsdamas persiųsti jį į oficialią Įmonės pašto dėžutę info@registrucentras.lt.

26. Prašymų ir (ar) skundų registravimą dokumentų valdymo sistemoje (DVS) ir jų perdavimą nagrinėjimui organizuoja Įmonės Dokumentų valdymo skyrius. Užregistruoti prašymai ir (ar) skundai perduodami Įmonės struktūrinių padalinių vadovams, kurie ne vėliau kaip per 2 darbo dienas paskiria nagrinėti konkrečius Įmonės darbuotojams pagal kompetenciją.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

27. Prašymai ir (ar) skundai (išskyrus tuos, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną) turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo Įmonėje dienos.

28. Neleidžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus ir (ar) skundus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio Įmonės darbuotojo. Tokiu atveju prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimui paskiriamas kitas Įmonės darbuotojas, turintis reikalingas kompetencijas ir įgaliojimus.

29. Prašymai ir (ar) skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas arba juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, adresas (anoniminiai prašymai ar skundai), yra registruojami dokumentų valdymo sistemoje (DVS), tačiau nenagrinėjami, išskyrus ypatingus atvejus, kai yra siekiama, kad nenukentėtų asmenų ar valstybės interesai.

30. Prašymai ir (ar) skundai, kurie yra asmens nepasirašyti arba pateikti ne lietuvių kalba arba yra netvarkingi, neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti, juose vartojami necenzūriniai žodžiai, garbė ir orumą žeidžiantys apibūdinimai – nenagrinėjami ir per 5 darbo dienas grąžinami pareiškėjui nurodytu adresu, įvardijant grąžinimo priežastį. Įmonė pasilieka prašymo ir (ar) skundo kopiją.

31. Jeigu Įmonė pagal kompetenciją neįgalioja spręsti prašyme ir (ar) skunde išdėstytų klausimų, Įmonė tokio prašymo ir (ar) skundo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Įmonėje dienos, išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, išdėstydamą persiuntimo priežastis. Jei nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją prašymą (ir) ar skundą turėtų nagrinėti, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Įmonėje dienos grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis. Jei prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir (ar) skundo pateikimo, atsakymo pateikimo terminas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo terminą, Įmonė per 2 darbo dienas nuo šio sprendimo priėmimo turi apie tai prašymo ir (ar) skundo teikėją informuoti raštu ir nurodyti termino pratęsimo priežastis.

32. Jeigu atsakymui parengti reikia papildomų dokumentų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos Įmonė gali prašyti asmens tokius dokumentus pateikti, kartu informuodama, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Papildomos informacijos ar komentarų reikalavimas turi būti motyvuotas, o papildomai informacijai pateikti turi būti nustatytas ne trumpesnis nei 5 darbo dienų terminas. Iš asmens galima reikalauti tik tokios informacijos, kokios nėra atitinkamose viešojo administravimo institucijose, valstybės registruose ar kitose valstybės informacinėse sistemose. Tik gavus papildomus dokumentus, pradedamas skaičiuoti 20 darbo dienų terminas, nustatytas šių Taisyklių 27 punkte. Per nustatytą terminą iš asmens negavus papildomų dokumentų, prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas, o apie tai per 3 darbo dienas nuo papildomų dokumentų pateikimo termino pabaigos pranešama asmeniui nurodant nenagrinėjimo priežastis ir grąžinant pateiktų dokumentų originalus.

33. Jeigu prašymas ir (ar) skundas adresuotas tik Įmonei, o pateikti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Įmonė arba persiunčia nagrinėti institucijai pagal kompetenciją apie tai informuodama prašymą ir (ar) skundą pateikusių asmenį. Asmens prašymo ir (ar) skundo kopiją kitoms susijusioms institucijoms Įmonė turi persiųsti per 2 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo Įmonėje dienos. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai. Gavusi kitų institucijų atsakymus, Įmonė parengia atsakymą asmeniui, apibendrindama susijusių institucijų nuomones ir pridėdama gautų institucijų raštų kopijas. Jei per 15 darbo dienų terminą Įmonė nesulaukia kitų institucijų atsakymų į asmens prašymą ir (ar) skundą, Įmonė asmeniui parengia atsakymą nurodydama, kad jis paremtas tik Įmonės turima informacija.

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

35. Prašymai ir (ar) skundai, kuriuose yra informacijos apie ypatingus asmens duomenis (rasinę ar etninę kilmę, politines pažiūras, religinius ar filosofinius įsitikinimus, narystę profesinėse sąjungose, sveikatos duomenis arba duomenis apie fizinio asmens lytinį gyvenimą ir lytinę orientaciją), kitoms institucijoms nagrinėti persiunčiami tik atsiklausus pareiškėjo. Įmonė per 5 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos kreipiasi į asmenį, prašydama per ne trumpesnę kaip 5 darbo dienų laikotarpį pateikti šį sutikimą. Jei per 10 darbo dienų nuo atsiklausimo

išsiuntimo dienos iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ir (ar) skundas grąžinamas pareiškėjui nurodant grąžinimo priežastis.

36. Pakartotinai prašymai ir (ar) skundai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Įmonę tuo pačiu klausimu, į kurį jau buvo pateiktas atsakymas, arba dėl to paties dalyko vyksta teismo procesas, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ir (ar) skundo pagrindą. Kai pakartotinis prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas, Įmonė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ir (ar) skundo gavimo Įmonėje dienos praneša asmeniui motyvus, kodėl jo prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio atsakymo apskundimo tvarką.

37. Įmonei adresuotas skundas Įmonės sprendimu gali būti nenagrinėjimas, jei nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

IV SKYRIUS

NUŠALINIMAS NUO PRAŠYMŲ IR (AR) SKUNDŲ PRIĖMIMO BEI NAGRINĖJIMO

38. Įmonės darbuotojas, aptarnaudamas asmenis, priimdamas ir nagrinėdamas asmenų prašymus ir (ar) skundus, privalo vengti situacijų, kurios gali sukelti darbuotojui interesų konfliktą, bei privalo nusišalinti nuo bet kokių interesų konfliktą sukeliančių klausimų ar sprendimų rengimo, svarstymo ar priėmimo Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatyme bei Įmonės vidaus teisės aktų nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMO, IŠSIUNTIMO IR APSKUNDIMO TVARKA

39. Į prašymus ir (ar) skundus atsakoma lietuvių kalba.

40. Į prašymus ir (ar) skundus ne lietuvių kalba atsakoma, jei prašymą ir (ar) skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija, vadovaujantis tarptautinės teisės aktais arba jei nusprendžia prašymą ir (ar) skundą nagrinėjančio darbuotojo tiesioginis vadovas.

41. Atsakymai į prašymus ir (ar) skundus rengiami ir saugomi laikantis Valstybės įmonės Registrų centro dokumentų rengimo, tvarkymo ir apskaitos tvarkos aprašu, patvirtintu Įmonės direktoriaus 2018 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. v-504 „Dėl Valstybės įmonės Registrų centro dokumentų tvarkymo ir apskaitos tvarkos aprašo patvirtinimo“, bei Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos priimtų teisės aktų reikalavimų.

42. Atsakymai į prašymus rengiami atsižvelgiant į jų turinį:

42.1. į prašymą suteikti bendrojo pobūdžio administracinę paslaugą, kurios teikimo nereglamentuoja specialieji įstatymai, atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

42.2. į prašymą pateikti Įmonės turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybės institucijų ir įstaigų įstatymo numatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

42.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

43. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos ir šių Taisyklių nuostatų.

44. Atsakyme apie asmens prašymo ir (ar) skundo nepalankų išnagrinėjimą turi būti nurodyti tokio sprendimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti

apskūstas pateiktas atsakymas. Persiunčiant prašymą ir (ar) skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, apskundimo tvarkos nurodyti nereikia.

45. Atsakymas asmeniui pateikiamas tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ir (ar) skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Tais atvejais, kai pateiktas rašytinis asmens prašymas ar skundas – atsakymas pateikiamas atspausdinus elektroninio dokumento nuorašą. Jei atsakyme (sprendime, kitame dokumente) yra fizinio asmens privačios informacijos (asmens duomenų), jis adresatui gali būti pateikiamas šiais būdais:

45.1. įteikiant asmeniui arba jo teisėtam atstovui, tiesiogiai atvykusiam į klientų aptarnavimo padalinį ir pateikusiam asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

45.2. siunčiant registruota pašto siunta;

45.3. kai adresatas yra užsienio valstybės institucija, tuomet atsakymas siunčiamas neregistruota pašto siunta, tačiau būtinai uždaru pavidalu, taip užtikrinant, kad tokio pranešimo turinys būtų matomas tik subjektui, kuriam adresuojamas pranešimas, arba jo atstovui atidarius pranešimą;

45.4. per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą (toliau – E. siuntų pristatymo sistema);

45.5. elektroniniu paštu – tik tokiais atvejais, kai asmens – duomenų subjekto (jo atstovo) prašymas ir (ar) skundas buvo pateiktas tokiu pat būdu arba kai duomenų subjekto (jo atstovo) pateiktame prašyme ir (ar) skunde yra aiškiai išreikštas pageidavimas atsakymą pateikti jam ar kitam asmeniui būtent tokiu būdu.

46. Draudžiama Įmonėje gautus asmenų prašymus ir (ar) skundus perduoti nagrinėti Įmonės darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

47. Asmuo, nesutinkantis su Įmonės atsakymu į jo prašymą ir (ar) skundą, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo numatyta tvarka ir terminais turi teisę skusti atsakymą administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui.

48. Jeigu per nustatytą prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo terminą atsakymas jį teikusiam asmeniui nėra išsiųstas, asmuo turi teisę Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka skustis administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

49. Užtikrindama prašymus ir (ar) skundus teikiančių asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, Įmonė taiko tokius aptarnavimo būdus:

49.1. prašymai ir (ar) skundai priimami Įmonės klientų aptarnavimo padaliniuose ir atsakymai į juos pateikiami asmens nurodytu būdu;

49.2. Įmonės Konsultacijų centras konsultuoja ir teikia informaciją telefonu bei interaktyvioje konsultavimo platformoje *Info.registrucentras.lt*;

49.3. Įmonės Dokumentų valdymo skyrius registruoja į Įmonės elektroninio pašto dėžutes gautus prašymus ir (ar) skundus bei nukreipia nagrinėjimui pagal kompetenciją;

49.4. sprendimui priimti reikalingą informaciją Įmonė gauna pati iš Įmonės tvarkomų registų, prirėikus – iš kitų viešojo administravimo subjektų, neįpareigodama to atlikti prašymą ir (ar) skundą teikiančio asmens.

50. Vieno langelio principu dirbančių Įmonės klientų aptarnavimo padalinių darbuotojai atlieka šias funkcijas:

50.1. priima žodinius asmenų prašymus. Priimdami žodinį prašymą, išklauso asmens prašymą, įvertina, ar galima klausimą išspręsti tuoj pat. Jeigu klausimą galima išspręsti tuoj pat, sprendimą derina su Įmonės padalinių vadovais bei specialistais pagal jų kompetenciją. Jeigu į

žodinį asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu;

50.2. priima rašytinius asmenų prašymus ir (ar) skundus. Priimdamas rašytinį prašymą ir (ar) skundą, Taisyklių 14 punkte numatyta tvarka, nustato prašymą pateikusio asmens tapatybę, patikslina prašymo esmę, patikrina, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus paprašo pateikti papildomus dokumentus;

50.3. raštu pateiktus asmens prašymus ir (ar) skundus nukreipia registravimui ir nukreipimui vykdyti Įmonės dokumentų valdymo sistemoje (DVS);

50.4. suteikia informaciją apie prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo procedūrą Įmonėje;

50.5. jei pagal kompetenciją Įmonei nepriklauso spręsti asmeniui rūpimus klausimus, paaiškina, kuri institucija kompetentinga klausimą nagrinėti. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją prašymą ir (ar) skundą turi nagrinėti, prašymas ir (ar) skundas grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį;

50.6. įteikia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ir (ar) skundą;

50.7. konsultuoja ir informuoja asmenį ar jo atstovą pagal Įmonės kompetenciją;

50.8. rengia pasiūlymus, kaip gerinti dažnai gaunamų prašymų nagrinėjimą;

50.9. teikia asmens prašomą informaciją apie Įmonės veiklą vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatyme nustatyta tvarka;

50.10. atlieka kitas teisės aktais priskirtas funkcijas.

51. Įmonės interneto svetainėje skelbiami vieno langelio principu dirbančių klientų aptarnavimo padalinių adresai, darbo laikai, kontaktai, kita reikiama informacija.

VII SKYRIUS

APTARNAVIMAS TELEFONU

52. Aptarnavimo telefonu Įmonėje tikslas – suteikti konsultacijas ir asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu.

53. Telefonu aptarnaujantys Įmonės darbuotojai privalo gebėti trumpai ir suprantamai suteikti informaciją:

53.1. ar Įmonė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

53.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai, elektroninėmis priemonėmis ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

53.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Įmonė nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį;

53.4. apie prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo procedūrą Įmonėje.

54. Jei asmuo kreipiasi telefonu, ketindamas sužinoti, ar Įmonėje gautas jo siųstas prašymas ir (ar) skundas, susijęs su asmens duomenimis, darbuotojai turi identifikuoti skambinantįjį asmenį, paprašę šių duomenų:

54.1. skambinančio asmens vardo, pavardės;

54.2. dokumente nurodytos gyvenamosios vietos adreso;

54.3. asmens elektroninio pašto adreso, kurį skambinantysis nurodė dokumente;

54.4. paklausti, koku būdu (paštu, elektroniniu paštu, įteikdamas originalą ar kitais būdais) skambinantysis pateikė dokumentą;

54.5. paprašyti nurodyti siųsto dokumento datą ir registracijos numerį, jei skambinantis asmuo gavo dokumentą iš Įmonės.

55. Skambinančiajam asmeniui teisingai atsakius į visus pateiktus klausimus, jis laikomas tinkamai identifikuotu.

56. Jeigu telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Įmonės darbuotoją, jam grasina, arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai

aptarnauti, Įmonės darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

57. Įmonėje kasmet atliekamas asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas pagal asmenų apklausų rezultatus ir (arba) pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

58. Už nuolatinio, teisingo ir objektyvaus klientų aptarnavimo kokybės vertinimo organizavimą, rezultatų surinkimą ir jų analizavimą atsakingas Įmonės Klientų aptarnavimo standartų skyrius.

59. Apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Įmonei aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

59.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Įmonės ir jos padalinių darbo laiką;

59.2. ar asmenims patogus Įmonėje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

59.3. kaip ilgai asmenims tenka laukti, kol aptarnaus;

59.4. koks asmenų aptarnavimo laikas;

59.5. ar asmenys buvo atidžiai išklausyti juos aptarnavusių darbuotojų;

59.6. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

59.7. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

59.8. ar asmenys buvo informuoti apie veiksmus, kurių Įmonė ėmėsi sprendama jų klausimą;

59.9. ar patenkinti asmenų lūkesčiai;

59.10. kitais Įmonei aktualiais asmenų aptarnavimo kokybės klausimais.

60. Apklausų metu surinkta informacija, objektyvaus pobūdžio kriterijų dinamikos stebėseną naudojami klientų aptarnavimo kokybei Įmonėje gerinti.

(Prašymo forma)

Data

PRAŠYMAS

Kliento vardas, pavardė / įmonės pavadinimas:

Asmens / įmonės kodas:

El. paštas

Tel.

Adresas

Nurodykite prašymo APLINKYBES IR ESME:

P r a š a u:
(Išvardinkite konkrečiai)

Prisegamų dokumentų sąrašas:

Atsakymą pageidauju gauti:

☐ klientų aptarnavimo padalinyje

☐ el. paštu

☐ paštu

Kliento vardas, pavardė

Parašas

(Skundo forma)

Data

SKUNDAS

Kliento vardas, pavardė / įmonės pavadinimas:			
:			
Asmens / įmonės kodas:		El. paštas	
Tel.		Adresas	

Nurodykite skundo APLINKYBES IR ESMEĮ:

S k u n d ž i u :
(Išvardinkite konkrečiai)

Prisegamų dokumentų sąrašas:

Atsakymą pageidauju gauti:

- ☐ klientų aptarnavimo padalinyje
- ☐ el. paštu
- ☐ paštu

Kliento vardas, pavardė

Parašas

Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų
bei skundų nagrinėjimo valstybės įmonėje
Registru centras taisyklių
3 priedas
(Prašymo ir (ar) skundo priėmimo faktą patvirtinančios pažymos forma)



VALSTYBĖS ĮMONĖ REGISTRŲ CENTRAS

Lvovo g. 25-101, 09320 Vilnius, tel. (8 5) 268 8262, el. p. info@registrucentras.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 124110246

Data

(Asmens / kliento vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Pakeitimai:

1.
VĮ Registru centras, Įsakymas
Nr. [NVE-8 \(1.3 E\)](#), 2020-08-04, paskelbta TAR 2020-09-25, i. k. 2020-19967

Dėl valstybės įmonės Registrų centro generalinio direktoriaus 2020 m. kovo 2 d. įsakymo Nr. VE-160 (1.3 E) „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo valstybės įmonėje Registrų centre taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo