

Suvestinė redakcija nuo 2024-01-27

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

Nauja redakcija nuo 2024-01-27:

Nr. [VE-62 \(1.3 E\)](#), 2024-01-26, paskelbta TAR 2024-01-26, i. k. 2024-01356

**VALSTYBĖS ĮMONĖS REGISTRŲ CENTRO
GENERALINIS DIREKTORIUS**

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

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

T v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo valstybės įmonėje Registrų centre taisykles (pridedama).

Generalinis direktorius

Saulius Urbanavičius

PATVIRTINTA
valstybės įmonės Registrų centro
generalinio direktoriaus
2020 m. kovo 2 d. įsakymu Nr. VE-160 (1.3 E)
(valstybės įmonės Registrų centro
generalinio direktoriaus
2024 m. sausio 26 d.
įsakymo Nr. VE-62 (1.3 E)
redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBĖS ĮMONĖJE REGISTRŲ CENTRE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo 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“ (toliau – Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės).

3. Taisyklės nustato taikomas sąlygas, tvarką ir reikalavimus Registrų centre aptarnaujamiems asmenims (klientams), kiek tai neregamentuota Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse.

4. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Įmonės kompetenciją, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių reglamentavimu. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių neregamentuoja specialios teisės normos 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.

5. Aptarnaujant asmenis Registrų centre, nagrinėjant jų prašymus ir skundus, vadovaujamasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, taip pat viešojo administravimo principais bei duomenų, įskaitant pakartotiniam naudojimui skirtus duomenis, teikimo principais, vengiama interesų konflikto, darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami, neperduodami nagrinėti su jų priimtais sprendimais susiję skundai.

6. Asmenų prašymai ir skundai pateikiami laisva forma arba užpildant formą (Taisyklių 1 priedas). Prašymų ir skundų priėmimo sąlygos naudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemones nustatytos Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse.

7. Skundų, pateiktų Įmonės Nekilnojamojo turto registro tvarkytojo ginčų nagrinėjimo komisijai, nagrinėjimo tvarką nustato Nekilnojamojo turto registro tvarkytojo ginčų nagrinėjimo komisijos darbo reglamentas, patvirtintas Įmonės generalinio direktoriaus 2023 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. VE-600 (1.3 E) „Dėl Nekilnojamojo turto registro tvarkytojo 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“. Prašymų, pateiktų dėl duomenų subjektų teisių įgyvendinimo, nagrinėjimo tvarką nustato asmens duomenų registrų ir valstybės informacinių sistemų valdytojų patvirtinti teisės aktai.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

8. Įmonės interneto svetainėje adresu <https://www.registrucentras.lt> skelbiama su asmenų aptarnavimu susijusi aktuali informacija.

9. Asmenys Įmonės klientų aptarnavimo padaliniuose aptarnaujami klientų aptarnavimo padalinių darbo laiku, kuris viešai skelbiamas Įmonės interneto svetainėje. Asmenys asmeniškai pateikti prašymus ir skundus gali Įmonės klientų aptarnavimo padalinyje Įmonės darbo laiku ir Įmonės klientų aptarnavimo padalinių darbo laiku, taip pat 1 papildomą priėmimo valandą, vadovaujantis Įmonės generalinio direktoriaus įsakymu patvirtintu darbo grafiku.

10. Asmenų prašymų ir skundų pateikimo Įmonei būdai:

10.1. raštu arba žodžiu asmeniškai, arba per atstovą atvykus į Įmonės klientų aptarnavimo padalinį;

10.2. siunčiant paštu adresu Lvivo g. 25-101, 09320 Vilnius;

10.3. elektroninių ryšių priemonėmis:

10.3.1. siunčiant elektroninio pašto adresu info@registrucentras.lt;

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

10.3.3. pateikiant per kitas sistemas (taikoma tik prašymams): e. Pilietis, Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalas (EPP), Virtualioji adreso viešoji elektroninė paslauga (Vavep).

11. Prašymų ar skundų pateikimui (formai, turiniui, įforminimu ir kt.) taikomi nustatyti reikalavimai.

12. Teikiant prašymą Registrų centrui (be kitų nustatytų būdų) jis gali būti pasirašytas ir parašu planšetės ekrane.

13. Asmens identifikavimui taikomos Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių nuostatos. Jei kiti teisės aktai nustato, kad informacija pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, asmens tapatybė turi būti patvirtinta tų teisės aktų nustatyta tvarka. Kai prašymas ar skundas teikiamas atvykus į klientų aptarnavimo padalinį – tapatybei patvirtinti gali būti pateikiamas ir Europos ekonominės erdvės valstybėje

išduotas vairuotojo pažymėjimas, atitinkantis 2006 m. gruodžio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2006/126/EB dėl vairuotojo pažymėjimų (nauja redakcija) I priede nustatytus reikalavimus.

14. Prašymai ar skundai, išskyrus atvejus, kai teikiami atvykus į klientų aptarnavimo padalinį asmeniškai ar per atstovą, 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.

15. Prašymai ir skundai registruojami Įmonės Dokumentų valdymo sistemoje (DVS).

16. Informavimas apie gautą prašymą ar skundą vykdomas vadovaujantis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių nuostatomis, asmeniui pageidaujant – išsiunčiama nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus (Taisyklių 2 priedas „Prašymo ar skundo priėmimo faktą patvirtinančios pažymos forma“).

17. Informaciniai pranešimai ir dokumentai klientui siunčiami per elektroninio pašto adresą iš Įmonės Dokumentų valdymo sistemos – DVS Kontora noreply-dvs@registrucentras.lt, elektroniniu paštu info@registrucentras.lt, taip pat gali būti naudojami ir kiti elektroninio pašto adresai (iš domeno @registrucentras.lt) dokumentų ir informacijos siuntimui.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

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

19. Prašymų ir skundų nagrinėjimui, nenagrinėjimui, atsisakymui juos nagrinėti, persiuntimui nagrinėti kitai kompetentingai institucijai taikomi Viešojo administravimo įstatyme ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse nustatyti reikalavimai bei tvarka.

20. Į asmens kreipimąsi, 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 Įmonės veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Įmonės veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, gali būti neatsakoma, jei Įmonės vadovybė ar jos įgalioti asmenys nenusprendžia kitaip.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

21. Atsakymų rengimui ir tvarkymui taikoma Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse nustatyta tvarka.

22. Į užsienio kalba parašytus ir elektroniniu paštu gautus prašymus ar skundus, Įmonės darbuotojas informacinio pobūdžio atsakymą gali teikti ir ne lietuvių kalba.

23. Atsakymas į prašymą ar skundą pasirašomas Įmonės vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu. Tais atvejais, kai pateiktas asmens rašytinis prašymas ar skundas popierine forma ir nenurodytas pageidaujamas atsakymo gavimo būdas – atsakymas pateikiamas atspausdinus elektroninio dokumento nuorašą.

24. Jei atsakyme (sprendime, kitame dokumente) yra fizinio asmens duomenų, jis adresatui gali būti pateikiamas šiais būdais:

24.1. įteikiant asmeniui arba jo atstovui, tiesiogiai atvykusiam į klientų aptarnavimo padalinį ir pateikusiam asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą, jeigu atvyksta atstovas;

24.2. per E. pristatymo sistemą;

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

24.4. siunčiant registruota pašto siunta;

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

25. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas jį teikusiam asmeniui nėra išsiųstas, asmuo turi teisę skųstis Įmonei Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka, Lietuvos administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

26. Asmenų aptarnavimui taikant vieno langelio principą taikomi nustatyti reikalavimai.

27. Užtikrindama prašymus ir skundus teikiančių asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, Įmonė taiko tokius aptarnavimo būdus:

27.1. prašymus ir skundus priima Įmonės klientų aptarnavimo padaliniuose ir atsakymus į juos pateikia asmens nurodytu būdu;

27.2. Įmonės Konsultacijų centre konsultuoja ir teikia informaciją telefonu [\(8 5\) 268 8262](tel:852688262) bei elektroniniu paštu (iš Įmonės oficialių elektroninio pašto adresų), atsako į prašymus ir skundus, gautus Įmonės bendruoju elektroniniu paštu info@registrucentras.lt;

27.3. Įmonės Dokumentų valdymo skyrius registruoja rašytinius prašymus ir skundus, gautus, atvykus asmeniškai, paštu, Įmonės elektroniniu paštu info@registrucentras.lt ar kitomis elektroninėmis priemonėmis bei nukreipia juos nagrinėti pagal kompetenciją.

28. Sprendimui priimti reikalingą informaciją Įmonė gauna pati iš Įmonės tvarkomų registrų ir valstybės informacinių sistemų, prireikus – iš kitų viešojo administravimo subjektų, neįpareigodama to atlikti prašymą ar skundą teikiančio asmens.

29. Vieno langelio principu dirbančių Įmonės klientų aptarnavimo padalinių darbuotojai atlieka funkcijas, nustatytas Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse.

30. Aptarnaujant asmenis ir atliekant asmenų aptarnavimo Įmonėje kokybės vertinimą, laikomasi Valstybės įmonės Registrų centro klientų aptarnavimo standarto, patvirtinto Įmonės generalinio direktoriaus 2019 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. VE-644 (1.3 E) „Dėl Valstybės įmonės Registrų centro klientų aptarnavimo standarto patvirtinimo“.

VI SKYRIUS

APTARNAVIMAS TELEFONU

31. Aptarnavimo telefonu Įmonėje tikslas – suteikti konsultacijas ir asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Konsultacijos metu gali būti teikiama bendrinė informacija, asmeninė informacija, juridinio asmens informacija.

32. Telefonu aptarnaujant klientus, jiems suteikiama informacija:

32.1. ar Įmonė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

32.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai, elektroninių ryšių priemonėmis ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų nagrinėjamas;

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

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

33. Neidentifikuojant kliento teikiama tik bendro pobūdžio informacija, kuri taip pat yra prieinama viešojoje erdvėje.

34. Jei asmuo kreipiasi telefonu, ketindamas sužinoti, ar Įmonėje gautas jo siųstas prašymas ar skundas, susijęs su asmens duomenimis, taip pat kai kreipiamasi valstybės informacinių sistemų veikimo techniniais klausimais, darbuotojai turi identifikuoti skambinantįjį asmenį, užduodami jam klausimus, leidžiančius įsitikinti skambinančiojo tapatybę.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

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

36. Apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Įmonei aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų, susijusių laukimo laiku, skiriamu dėmesiu, pasitenkinimu suteikta paslauga ar konsultacija, lūkesčių patenkinimu ir kitais klausimais.

37. Apklausų metu surinkta informacija, objektyvaus pobūdžio kriterijų dinamikos stebėsenai naudojama klientų aptarnavimo kokybei Įmonėje gerinti.

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
valstybės įmonėje Registrų centre taisyklių
1 priedas

(Prašymo / Skundo forma)*

**Privalomi laukai*

Užsakovą identifikuojantys duomenys	* Vardas (-ai), pavardė (-ės) / įmonės pavadinimas	
	* Asmens kodas arba gimimo data / įmonės kodas (Gimimo data nurodoma, jei nėra suteiktas asmens kodas.)	
Atstovą identifikuojantys duomenys (Pildoma, jei yra atstovavimas.)	* Vardas (-ai), pavardė (- ės)	
	* Įgaliojimo patvirtinimo / įregistravimo data ir numeris (Jei numeris suteiktas.)	
*Kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti (pasirinktinai)	Elektroninio pašto adresas	
	Telefono numeris	
	Adresas	
	Elektroninio pristatymo dėžutė (E. pristatymas)	☐ Dėžutė aktyvuota. ☐ Dėžutė neaktyvuota.

Valstybės įmonei Registrų centrui

PRAŠYMAS / SKUNDAS

(Data)

(Vieta)

(Nurodykite prašymo arba skundo aplinkybes ir esmę.)

* Pastaba. Ši forma nenaudojama teikiant prašymus gauti duomenis iš Įmonės tvarkomų registrų ar informacinių sistemų.

Prašau

(Išvardinkite konkrečiai.)

Atsakymą pageidauju gauti (pažymėkite tinkamą langelį ir įrašykite papildomą informaciją):

☐ elektroniniu paštu	
☐ telefonu	
☐ per E. pristatymo sistemą.	Jei E. pristatymo dėžutė yra aktyvuota ¹ .
☐ paštu	
☐ atsiimsiu asmeniškai šiame valstybės įmonės Registrų centro padalinyje:	[Pasirinkite arba įrašykite.]

Prie prašymo pridedami dokumentai:

Eil. Nr.	Dokumento pavadinimas
1.	
2.	
3.	

(Vardas, pavardė)	(Parašas)

Sutikimas dėl asmens duomenų tvarkymo klientų aptarnavimo kokybės gerinimo ir veiklos efektyvinimo tikslais:

☐ Aš, _____, sutinku, kad Registrų centras klientų aptarnavimo kokybės gerinimo ir veiklos efektyvinimo tikslais kreiptųsi į mane el. pašto adresu _____ ir (ar) telefonu _____.

Sutikimas galioja 1 metus.

¹ Jei dokumentų siuntimo metu paaiškės, kad E. pristatymo dėžutė nėra aktyvi, dokumentai bus pateikiami elektroniniu paštu.

Esu informuotas (-a), kad turiu teisę bet kada atšaukti šį duotą sutikimą. Sutikimo atšaukimas galimas šiais būdais: skambučiu telefonu Nr. (8 5) 268 8262, el. paštu info@registrucentras.lt, prisijungus prie paskyros Registrų centro savitarnoje arba tiesiogiai atvykus į klientų aptarnavimo padalinį.

☐ **Nesutinku, kad Registrų centras klientų aptarnavimo kokybės gerinimo ir veiklos efektyvinimo tikslais kreiptųsi į mane prašyme nurodytu el. pašto adresu ir (ar) telefonu.**

Plačiau apie asmens duomenų tvarkymą informacija pateikiama Registrų centro interneto svetainėje www.registrucentras.lt, skiltyje „Asmens duomenų apsauga“.

(Vardas, pavardė)	(Parašas)

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
valstybės įmonėje Registrų centre taisyklių
2 priedas

(Prašymo ar skundo priėmimo faktą patvirtinančios pažymos forma)



VALSTYBĖS ĮMONĖ REGISTRŲ CENTRAS

Lvivo g. 25-101, 09320 Vilnius, tel. (8 5) 268 8262, el. p.
info@registrucentras.lt

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre,
kodas 124110246

(Asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

(Data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(Trumpas turinio apibūdinimas)

_____, Nr. _____, gautas _____.
(Registracijos numeris) (Data)

Dokumentus priėmė

(Pareigų pavadinimas)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

3 priedas. Neteko galios nuo 2024-01-27

Priedo naikinimas:

Nr. [VE-62 \(1.3 E\)](#), 2024-01-26, paskelbta TAR 2024-01-26, i. k. 2024-01356

Pakeitimai:

1.

VĮ Registrų 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

2.

Valstybės įmonė Registrų centras, Įsakymas

Nr. [VE-564 \(1.3 E\)](#), 2023-11-22, paskelbta TAR 2023-11-22, i. k. 2023-22482

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

3.

Valstybės įmonė Registrų centras, Įsakymas

Nr. [VE-62 \(1.3 E\)](#), 2024-01-26, paskelbta TAR 2024-01-26, i. k. 2024-01356

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