

Suvestinė redakcija nuo 2016-02-12 iki 2019-03-08

Sprendimas paskelbtas: TAR 2014-06-13, i. k. 2014-07536



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO VALDYBA

SPRENDIMAS

DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIME IR SEIMO KANCELIARIJOJE TAISYKLIŲ

2007 m. rugsėjo 19 d. Nr. 1795
Vilnius

Pakeistas teisės akto pavadinimas:

Nr. [SV-S-1325](#), 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-20930

Lietuvos Respublikos Seimo valdyba, atsižvelgdama į Seimo valdybos 2007 m. kovo 30 d. sprendimu Nr. 1497 patvirtintą Seimo kanceliarijos struktūrą ir į Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimą Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, n u s p r e n d ž i a :

1. Patvirtinti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Seime ir Seimo kanceliarijoje taisykles (pridedama).

Punkto pakeitimai:

Nr. [SV-S-1325](#), 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-20930

2. Pripažinti netekusiu galios Seimo valdybos 2007 m. gegužės 11 d. sprendimą Nr. 1591 „Dėl Asmenų prašymų ir iš institucijų gautų raštų registravimo, nagrinėjimo, asmenų priėmimo ir jų aptarnavimo Seimo kanceliarijoje taisyklių“.

Seimo Pirmininkas

Viktoras Muntianas

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos
Seimo valdybos 2007 m. rugsėjo
9 d. sprendimu Nr. 1795
(Lietuvos Respublikos
Seimo valdybos
2015 m. gruodžio 23 d.
sprendimo
Nr. SV-S-1325 redakcija)

**ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIME IR SEIMO KANCELIARIJOJE
TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Seime ir Seimo kanceliarijoje taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatoma asmenų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Seime ir Seimo kanceliarijoje tvarka.

2. Šiose taisyklėse nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi, kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos ar įstaigos (toliau – institucija) veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi, išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

3. Šių taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek nagrinėjamų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Už šių taisyklių laikymąsi atsako prašymus nagrinėjantys ir asmenis aptarnaujantys Seimo kanceliarijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – tarnautojai), taip pat Seimo politinio (asmeninio) pasitikėjimo valstybės tarnautojai.

5. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **Asmens aptarnavimas** – veikla, apimanti asmens konsultavimą telefonu, prašymų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, elektroniniu būdu, priėmimą, registravimą, asmenų priėmimą, atsakymų perdavimą (išsiuntimą) asmenims.

5.2. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – veikla, apimanti asmens prašymo esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

5.3. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, asmeniui žodžiu ar raštu teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma institucijos nuomonė dėl asmens kritikos, pasiūlymų ar pageidavimų.

5.4. **Oficialus institucijos elektroninio pašto adresas** – Seimo interneto svetainės pirmajame puslapyje nurodytas elektroninio pašto adresas priim@lrs.lt.

5.5. **Pavedimas** – ant prašymo ir (ar) informacinėje sistemoje įrašytas paskyrimas arba įpareigojimas atlikti tam tikrą užduotį.

5.6. **Vadovybė** – Seimo Pirmininkas ir kiti Seimo valdybos nariai, Seimo kancleris, jo pavaduotojas.

6. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

7. Šiose taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

8. Tarnautojai privalo vadovautis:

8.1. aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus – pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais principais;

8.2. teikdami informaciją – Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

9. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenį, nagrinėti prašymą motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio tarnautojo. Tarnautojo nusišalinimo (nušalinimo), atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais tarnautojo vadovas asmens prašymą nagrinėti paveda kitam jam pavaldžiam tarnautojui.

10. Prašymą nagrinėjantis tarnautojas Seimo kanclerio nustatyta tvarka nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės.

11. Sprendimą dėl Seimo politinio (asmeninio) pasitikėjimo valstybės tarnautojo nušalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima tarnautoją į pareigas priėmęs Seimo narys.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Seimo kanceliariją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Seimo kanceliariją, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

13. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Seimo kanceliarijos Informacijos ir komunikacijos departamento Ryšių su visuomene skyriaus (toliau – Ryšių su visuomene skyrius) tarnautojui ar kitam tarnautojui, priimančiam asmenį.

14. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Seimo kanceliarijoje neregistruojami, jeigu asmenį priimančio tarnautojas nenusprendžia kitaip. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

15. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui, prireikus – ir Vadovybės apsaugos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos pareigūnui. Tiesioginio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

16. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Seimo kanceliarijoje nėra tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Seimo kanceliariją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Seimo kanceliariją.

17. Asmenų prašymai raštu turi būti:

17.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 19 punkte nurodytus atvejus;

17.2. parašyti įskaitomai;

17.3. asmens pasirašyti.

18. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė (arba pavadinimas), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

19. Nevalstybine kalba raštu pateikti asmenų prašymai Seimo kanceliarijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija, tarptautinė organizacija ar kitas užsienio subjektas.

20. Atstovaujamo asmens vardu kreipdamasis asmens atstovas prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos jis pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

21. Kai prašymą pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas 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“.

22. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus:

22.1. kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant;

22.2. kai elektroniniais ryšiais kreipiasi užsienio valstybės institucija, tarptautinė organizacija ar kitas užsienio subjektas.

23. Asmuo, prašymą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Seimo elektroninio pašto adresu priim@lrs.lt.

24. Tarnautojas, jam Seimo kanceliarijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį oficialiu Seimo elektroninio pašto adresu priim@lrs.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

ANTRASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS

25. Priimant tiesiogiai pateikiamą asmens prašymą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus. Jeigu kartu su prašymu pateikiamas asmens dokumentas (gimimo liudijimas, mokslo baigimo pažymėjimas ir kt.), padaromos šio dokumento kopijos ir dokumentas grąžinamas jį pateikusiam asmeniui.

26. Jeigu tiesiogiai pateikiamas ar paštu atsiunčiamas asmens prašymo, skirto daugeliui adresatų (Seimo komitetams, frakcijoms ir kita), vienas egzempliorius, jis perduodamas pirmajam prašyme nurodytam adresatui, kitiems adresatams nustatyta tvarka perduodama tik skaitmeninė prašymo kopija.

27. Tiesiogiai pateikiamame, paštu ar elektroniniais ryšiais atsiųstame Seimo nariui skirtame asmens prašyme turi būti nurodytas konkretus Seimo narys.

28. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu jam įteikiama spaudu su gavimo data ir registracijos numeriu pažymėta prašymo (be priedų) kopija (ant Seimo nariams, frakcijoms ir parlamentinėms grupėms adresuotų prašymų kopijų dedamas spaudas su gavimo data), o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Seimo kanceliarijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama spaudu su gavimo data ir registracijos numeriu pažymėta prašymo (be priedų) kopija arba Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

29. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar atsiųsti paštu arba elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruoti Seimo kanclerio nustatyta tvarka.

30. Asmenų prašymai, adresuoti Seimo nariui, frakcijai, parlamentinei grupei, tvarkomi kaip asmeninė korespondencija; Seimo nario padėjėjas-sekretorius, Seimo

frakcijos referentas šiuos prašymus registruoja Seimo nario, frakcijos ar parlamentinės grupės gautų dokumentų registre, išskyrus atvejus, kai Seimo narys ar frakcija pageidauja, kad jiems asmenų pateikti pasiūlymai ar pastabos dėl Seimo teisės aktų projektų registre įregistruotų įstatymų, kitų teisės aktų projektų būtų svarstomi Seimo komitetuose ar komisijose. Šie pasiūlymai ar pastabos registruojami ir perduodami Taisyklių 53 punkte nustatyta tvarka.

31. Jeigu prašymą gavusio Seimo ar Seimo kanceliarijos padalinio (toliau – padalinys) vadovas nenusprendžia kitaip, elektroniniais ryšiais raštu pateikti, Taisyklių 22 punkte nustatytų reikalavimų neatitinkantys asmenų prašymai, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Seimo kanceliarijoje neregistruojami.

32. Informacija apie prašymų ir asmenų priėmimo tvarką skelbiama asmenims prieinamoje vietoje Ryšių su visuomene skyriuje, taip pat Seimo interneto svetainėje.

III SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS. PAVEDIMŲ VYKDYMO KONTROLĖ

PIRMASIS SKIRSNIS

BENDRIEJI REIKALAVIMAI

33. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Seimo ar Seimo kanceliarijos kompetenciją. Ne pagal kompetenciją pateiktas prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Seimo kanceliarijoje išsiunčiamas Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu apie tai pranešama asmeniui, paaiškinamos jo prašymo persiuntimo priežastys.

34. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Seimo kanceliarijoje.

35. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Seimo kanceliarijoje, vadovybės pavedimus kontroliuojantis padalinys turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 34 punkte nustatytą terminą, prašymą

nagrinėjantis padalinys nedelsdamas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo termino pratęsimo priežastis.

36. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir prašymą nagrinėjantis padalinys tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per prašymą nagrinėjančio padalinio nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Prašymą nagrinėjantis padalinys pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas (jeigu informacinėje sistemoje nėra dokumento skaitmeninių kopijų).

37. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

38. Jeigu prašymą nagrinėjantis padalinys nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas padalinio vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą padalinys nedelsdamas praneša asmeniui.

39. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti tuos asmens ypatingus duomenis. Prašymą nagrinėjantis padalinys per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą gavusio padalinio kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su prašymą gavusio padalinio kompetencija.

40. Asmens prašymo, adresuoto tik Seimo kanceliarijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Seimo kanceliarija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo

nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai Seimo kanceliarijai.

41. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

42. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi tuo pačiu klausimu, kurį padalinys ar kiti padaliniai jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, prašymą gavęs padalinys per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo Seimo kanceliarijoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

43. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, prašymą gavęs padalinys per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo Seimo kanceliarijoje persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Ši institucija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 34 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas prašymą nagrinėjančio padalinio vadovo sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą prašymą nagrinėjantis padalinys nedelsdamas raštu praneša asmeniui.

44. Asmenų prašymus, pateiktus nesilaikant Taisyklių 17.1 ir 17.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo Seimo kanceliarijoje Ryšių su visuomene skyrius grąžina asmeniui ir valstybine kalba nurodo grąžinimo priežastis. Ryšių su visuomene skyrius pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas (jeigu informacinėje sistemoje nėra dokumento skaitmeninių kopijų).

45. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 17.3 papunktyje ir 18 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu prašymą nagrinėjančio padalinio vadovas nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Seimo kanceliarijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

46. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 20 ir 21 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Seimo kanceliarijoje Ryšių su visuomene skyrius asmeniui išsiunčia informaciją apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

47. Asmenų prašymus, pateiktus elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 22 punkte nustatyto reikalavimo, prašymo gavėjo pageidavimu Dokumentų departamento Dokumentų valdymo skyrius (toliau – Dokumentų valdymo skyrius) per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Seimo kanceliarijoje grąžina asmeniui ir nurodo tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

Punkto pakeitimai:

Nr. [SV-S-1369](#), 2016-02-10, paskelbta TAR 2016-02-11, i. k. 2016-02696

48. Asmenų prašymus, pateiktus nesilaikant Taisyklių 27 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Seimo kanceliarijoje Ryšių su visuomene skyrius grąžina asmeniui ir nurodo grąžinimo priežastis, o tuo atveju, kai adresatas prašyme nurodytas apibendrintai (Seimo nariams), Ryšių su visuomene skyrius prašymą perduoda pagal kompetenciją ir apie perdavimą praneša prašymą pateikusiam asmeniui. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

49. Asmenų prašymai, pateikti Taisyklių 19 punkte nustatytu būdu, nagrinėjami bendra tvarka. Prireikus gautą prašymą išversti į lietuvių kalbą, prašymą nagrinėjantis padalinys (Taisyklių 53 punkte nurodytu atveju – Seimo posėdžių sekretoriatas) kreipiasi į Tarptautinių ryšių skyriaus Vertimų poskyrį.

50. Pagal kompetenciją kitai institucijai persiunčiant nevalstybine kalba parašytą prašymą, lydraštyje trumpai apibūdinama prašymo esmė, iš kurios galima spręsti, kodėl prašymas persiunčiamas būtent tai institucijai.

51. Draudžiama prašymą persiųsti nagrinėti institucijai ar tarnautojui, kurių veiksmai yra skundžiami.

ANTRASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS PAGAL KOMPETENCIJĄ

52. Prašymą, adresuotą keliems Seimo padaliniams, nagrinėja padalinys, kurio kompetencijai pagal Lietuvos Respublikos Seimo statute nustatytas veiklos kryptis priklauso keliamas klausimas. Jeigu asmuo prašo spręsti adresato kompetencijai nepriklausantį klausimą, prašymas su lydraščiu gali būti perduodamas nagrinėti pagal kompetenciją kitam Seimo padaliniui. Jeigu prašyme keliami kelių Seimo padalinių kompetencijai priklausančys klausimai, kiekvienas Seimo padalinys gali parengti atskirą atsakymą arba bendru sutarimu – bendrą atsakymą.

53. Prašymus nagrinėja prašyme nurodytas adresatas, išskyrus atvejus, kai prašyme yra pateikti pasiūlymai ar pastabos dėl Seimo teisės aktų projektų registre įregistruotų įstatymų ar kitų teisės aktų projektų. Šiuo atveju Dokumentų valdymo skyriaus užregistruotas prašymas perduodamas Seimo posėdžių sekretoriatui ir apie tai asmeniui raštu praneša (išskyrus Taisyklių 30 punkte nurodytų pasiūlymų ar pastabų atvejį) Ryšių su visuomene skyrius.

54. Vadovybei adresuotas prašymas jos pavedimu nagrinėjamas Ryšių su visuomene skyriuje.

55. Kai dėl prašymo nagrinėjimo yra vadovybės pavedimas, skirtas:

55.1. kitai institucijai, prašymą Ryšių su visuomene skyrius persiunčia pavedime nurodytai institucijai ir apie tai raštu praneša asmeniui;

55.2. padaliniui, prašymą vykdytojui perduoda Dokumentų valdymo skyrius ir apie tai asmeniui raštu praneša Ryšių su visuomene skyrius.

56. Seimui adresuotų prašymų nagrinėjimą organizuoja Ryšių su visuomene skyrius:

56.1. prašymą, kuriame yra pateikti pasiūlymai dėl įstatymų priėmimo arba galiojančių įstatymų pakeitimo, papildymo arba keliama kiti klausimai, perduoda nagrinėti Seimo padaliniui pagal Seimo statute nustatytą kompetenciją;

56.2. prašymą, kuriame prašoma išaiškinti įstatymų sąvokas ar įstatymų arba kitų teisės aktų taikymą, Seimo kanclerio pavedimu perduoda Teisės departamentui, kad šis pateiktų nuomonę;

56.3. informacinio turinio prašymą be lydraščio perduoda susipažinti padaliniui pagal kompetenciją;

56.4. apie Seimui adresuotų prašymų perdavimą raštu praneša asmeniui.

57. Prireikus konsultacijas pagal kompetenciją prašyme nurodytais klausimais Ryšių su visuomene skyriui teikia kiti Seimo kanceliarijos padaliniai.

TREČIASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR VADOVYBĖS PAVEDIMŲ DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VYKDYMO KONTROLĖ

58. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti Taisyklėse nustatytais terminais.

59. Prašymų nagrinėjimo ir vadovybės pavedimų padaliniams ir kitoms valstybės institucijoms dėl gautų asmenų prašymų nagrinėjimo apskaitą tvarko ir pavedimų vykdymą kontroliuoja bei apibendrina Dokumentų valdymo skyrius Seimo kanclerio nustatyta tvarka.

60. Kai dėl prašymo nagrinėjimo yra vadovybės pavedimas, skirtas keletui padalinių, pagrindiniu vykdytoju laikomas padalinys, kuris pavedime nurodytas pirmasis. Kiti pavedime nurodyti padaliniai yra vienodai atsakingi už vadovybės pavedimo įvykdymą laiku ir turi pagrindiniam vykdytojui pateikti pasiūlymus dėl atsakymo rengimo arba suteikti kitą prašomą informaciją.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

61. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma nevalstybine kalba, kai vadovaudamiesi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, tarptautinė organizacija ar kitas užsienio subjektas.

Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

62. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

63. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

63.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

63.2. į prašymą pateikti Seimo ar Seimo kanceliarijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

63.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – sprendimą, įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

63.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar į kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

64. Asmens prašymą nagrinėjęs padalinys, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

65. Asmuo, nesutinkantis su Seimo kanceliarijos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos

Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

66. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba vadovaujantis Taisyklių 38, 42, 44, 45, 46 ir 47 punktais siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (institucijų), kuriai (kurioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (pavadinimai) ir adresas (adresai), taip pat terminas (terminai), per kurį (kuriuos) gali būti pateiktas skundas.

67. Padalinių parengti atsakymai į prašymus pasirašomi Seimo kanclerio nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

VIENO LANGELIO PRINCIPAS

68. Seimo kanceliarijoje taikydamas vieno langelio principą prašymus nagrinėja ir asmenis aptarnauja Ryšių su visuomene skyrius:

68.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Seimo kanceliarija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

68.2. asmens pageidavimu teikia informaciją apie jo prašymo nagrinėjimą;

68.3. suteikia asmeniui kitą prašomą informaciją;

68.4. priima ir konsultuoja asmenis pagal Seimo kanceliarijos kompetenciją;

68.5. atsako už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroniniais ryšiais;

68.6. teikia Seimo Pirmininko sekretariatui ir Seimo kancleriui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

68.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus praneša Seimo kancleriui.

ANTRASIS SKIRSNIS

ASMENŲ PRIĖMIMAS

69. Kiekvieną darbo dieną Ryšių su visuomene skyriuje asmenis priima ir konsultuoja Ryšių su visuomene skyriaus tarnautojai. Duomenys apie atvykusį į Ryšių su visuomene skyrių asmenį įrašomi tam skirtame žurnale.

70. Pagal iš anksto Ryšių su visuomene skyriaus tarnautojų sudarytą ir suderintą grafiką Seimo valdybos sprendimu patvirtintu laiku Ryšių su visuomene skyrius organizuoja asmenų priėmimą pas vadovybę ir Seimo komitetų bei komisijų pirmininkus.

71. Seimo interneto svetainėje skelbiama informacija apie asmenų priėmimą Seime, į priėmimą asmenys užrašomi iš anksto. Asmenų priėmimo laikas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu; atsiradus nenumatytų aplinkybių ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, Ryšių su visuomene skyriaus tarnautojas apie tai iš anksto praneša asmeniui.

72. Mitingų, piketų ir kitų susirinkimų prie Seimo rūmų metu Ryšių su visuomene skyriaus tarnautojai susitinka su prie Seimo vykstančių susirinkimų dalyviais, susipažįsta su jų reikalavimais ir apie juos nedelsdami praneša vadovybei. Apie Lietuvos Respublikos susirinkimų įstatymo pažeidimus prie Seimo rūmų ar Seimo rūmuose Ryšių su visuomene skyriaus tarnautojai įspėja pažeidėjus ir apie pažeidimą praneša Seimo kancleriui ir (ar) kompetentingoms institucijoms.

TREČIASIS SKIRSNIS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

73. Seimo kanceliarijoje už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroniniais ryšiais yra atsakingas Ryšių su visuomene skyrius.

74. Duomenys apie bendruoju Seimo telefonu skambinusius asmenis įrašomi tam skirtame žurnale.

75. Tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Tarnautojas turi trumpai ir suprantamai:

75.1. paaiškinti, ar Seimas ar Seimo kanceliarija kompetentingi nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

75.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

75.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Seimas ar Seimo kanceliarija nekompetentingi nagrinėti jo prašymą;

75.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Seimas ar Seimo kanceliarija ir kurią asmuo turi teisę gauti Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

76. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį tarnautoją, 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, tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

77. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, tarnautojas turi laikytis šių reikalavimų:

77.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti institucijos pavadinimą ir savo pavardę;

77.2. įspėti asmenį, kuris kreipiasi bendruoju Seimo telefonu, kad jo prašymo turinys yra fiksuojamas ir bus saugomas Seimo kanceliarijoje;

77.3. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

77.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

77.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

77.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

78. Seimo kanceliarija privalo kiekvienais metais atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvius kriterijus.

79. Taisyklių 78 punkte nurodytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Seimo kanceliarijoje gerinti.

80. Taisyklių 78 punkte nurodytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Seimo interneto svetainėje.

Asmenų prašymų
nagrinėjimo
ir asmenų aptarnavimo
Lietuvos Respublikos
Seime ir Seimo
kanceliarijoje taisyklių
priedas

(Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(PADALINIO PAVADINIMAS, DUOMENYS)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl

(trumpas turinio apibūdinimas)

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Pakeitimai:

1.

Seimo valdyba, Sprendimas

Nr. [SV-S-632](#), 2010-03-26, paskelbta TAR 2014-06-13, i. k. 2014-07485

Dėl Seimo valdybos 2007 m. rugsėjo 19 d. sprendimo Nr. 1795 pakeitimo

2.

Seimo valdyba, Sprendimas

Nr. [SV-S-13](#), 2012-11-21, paskelbta TAR 2014-06-13, i. k. 2014-07460

Dėl Seimo valdybos 2007 m. rugsėjo 19 d. sprendimo Nr. 1795 "Dėl Asmenų prašymų ir iš institucijų gautų raštų registravimo, nagrinėjimo, asmenų priėmimo ir jų aptarnavimo Seimo kanceliarijoje taisyklių" pakeitimo

3.

Seimo valdyba, Sprendimas

Nr. [SV-S-1325](#), 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-20930

Dėl Seimo valdybos 2007 m. rugsėjo 19 d. sprendimo Nr. 1795 „Dėl Asmenų prašymų ir iš institucijų gautų raštų registravimo, nagrinėjimo, asmenų priėmimo ir jų aptarnavimo Seimo kanceliarijoje taisyklių“ pakeitimo

4.

Seimo valdyba, Sprendimas

Nr. [SV-S-1369](#), 2016-02-10, paskelbta TAR 2016-02-11, i. k. 2016-02696

Dėl Seimo valdybos 2007 m. rugsėjo 19 d. sprendimo Nr. 1795 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Seime ir Seimo kanceliarijoje taisyklių“ pakeitimo