

Suvestinė redakcija nuo 2012-12-01 iki 2016-01-03

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



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO VALDYBA

SPRENDIMAS

DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR IŠ INSTITUCIJŲ GAUTŲ RAŠTŲ REGISTRAVIMO, NAGRINĖJIMO, ASMENŲ PRIĖMIMO IR JŲ APTARNAVIMO SEIMO KANCELIARIJOJE TAISYKLIŲ

2007 m. rugsėjo 19 d. Nr. 1795
Vilnius

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 pakeistas Asmenų prašymų ir iš institucijų gautų raštų registravimo, nagrinėjimo, asmenų priėmimo ir jų aptarnavimo Seimo kanceliarijoje taisyklės (pridedamos).

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 19 d.
sprendimu Nr. 1795

**ASMENŲ PRAŠYMŲ IR IŠ INSTITUCIJŲ GAUTŲ RAŠTŲ REGISTRAVIMO,
NAGRINĖJIMO, ASMENŲ PRIĖMIMO IR JŲ APTARNAVIMO
SEIMO KANCELIARIJOJE
T A I S Y K L Ė S**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir iš institucijų gautų raštų registravimo, nagrinėjimo, asmenų priėmimo ir jų aptarnavimo Seimo kanceliarijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ar fizinių asmenų grupių ir juridinių asmenų, kitų subjektų, neturinčių juridinio asmens teisių (komisijų, narių visuotinių susirinkimų, nuolatinių pasitarimų), (toliau – asmenų) prašymų, skundų, pranešimų ir raštų registravimą, nagrinėjimą, asmenų priėmimą ir jų aptarnavimą Seimo kanceliarijoje.

2. Vadovaujantis „vieno langelio“ principu, Seimo kanceliarijoje asmenis aptarnauja Seimo kanceliarijos Komunikacijos departamento Priėmimo skyrius (toliau – Priėmimo skyrius).

3. Peticijos nagrinėjamos vadovaujantis Peticijų įstatymu.

4. Asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų teisių ar teisėtų interesų nagrinėjami vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio ir šių taisyklių nuostatomis.

5. Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek nagrinėjamų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

6. Už šių taisyklių laikymąsi atsako asmenis aptarnaujantys Seimo kanceliarijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai (toliau – tarnautojai).

7. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

7.1. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Seimo kanceliariją, aptarnavimą telefonu, prašymų, skundų, pranešimų ir raštų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, elektroniniu būdu, registravimą, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims;

7.2. **prašymas** – asmens kreipimasis, kuriame išdėstomas asmens prašymas, pageidavimas, reikalavimas, nuostata tam tikru klausimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, pateikiami pasiūlymai tobulinti teisės aktus, prašoma atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus, pranešama apie institucijos veiklos trūkumus, tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu;

7.3. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

7.4. **pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti (toliau – skundas);

7.5. **raštas** – dokumentas, kurį viena įstaiga siunčia kitai įstaigai (klaudama, prašydama, atsakydama ar informuodama);

7.6. **pavedimas (rezoliucija)** – paskyrimas arba įpareigojimas atlikti tam tikrą užduotį;

7.7. **atsakymas** – atsižvelgiant į kreipimosi turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, išdėstyta institucijos nuomonė dėl asmens kritikos, pasiūlymų ar pageidavimų;

7.8. **informacija** – duomenys, kuriais disponuoja Seimas ir Seimo kanceliarija;

7.9. **privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

8. Seimo kanceliarijos tarnautojai privalo vadovautis:

8.1. priimdami asmenis, nagrinėdami jų prašymus, skundus ir raštus (toliau – prašymus ir skundus) – pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais;

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

9. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenį, nagrinėti prašymą ar skundą motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio tarnautojo. Tarnautojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais Seimo ar Seimo kanceliarijos padalinio (toliau – padalinys) vadovas asmens prašymą ar skundą nagrinėti paveda kitam tarnautojui.

10. Prašymą ar skundą nagrinėjantis tarnautojas nusišalina pats arba turi būti padalinio vadovo nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Atsiradus toms aplinkybėms, pats tarnautojas turi pranešti padalinio vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

11. Sprendimą dėl padalinio vadovo nušalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima Seimo kancleris.

12. Seime nagrinėjami tie prašymai ir skundai, kurie:

12.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

12.2. parašyti įskaitomai;

12.3. yra asmens pasirašyti, juose nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

Punkto pakeitimai:

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

12¹. Kai asmens prašymą institucijai paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių taisyklių 12 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

Papildyta punktu:

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

13. Prašymas ar skundas, kuriame nenurodytas asmens vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) arba kuris asmens nepasirašytas (gautas elektroniniu būdu be elektroninio parašo), nenagrinėjamas, jeigu padalinio vadovas nenusprendžia kitaip.

14. Neįskaitomas, nesuprantamai išdėstytas, necenzūrinio turinio prašymas ar skundas per 3 darbo dienas nuo jo gavimo Seime dienos grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Padalinys pasilieka prašymo ar skundo kopiją.

15. Žodinis ar telefonu pateiktas prašymas ar skundas gali būti nenagrinėjamas, išskyrus atvejus, kai jį galima išnagrinėti tuoj pat, nefiksuojant rašytiniuose dokumentuose, nepažeidžiant asmens ir institucijos interesų.

16. Nevalstybine kalba parašytas prašymas ar skundas, gautas paštu, nagrinėjamas bendra tvarka. Gautą prašymą ar skundą į lietuvių kalbą išverčia padalinys, kuriam pagal kompetenciją priklauso nagrinėti šį prašymą ar skundą (kreipiasi į Tarptautinių ryšių departamento Vertimų skyrių). Asmeniui atsakoma valstybine kalba. Į prašymą ar skundą gali būti atsakoma nevalstybine kalba, kai, vadovaudamiesi tarptautinės teisės aktais, prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

Punkto pakeitimai:

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

17. Pagal kompetenciją kitai institucijai persiunčiant nevalstybine kalba parašytą prašymą ar skundą, pridedamas trumpas jo turinio vertimas, iš kurio galima spręsti, kodėl prašymas ar skundas persiunčiamas būtent tai institucijai.

18. Prašymas ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, nagrinėjamas taip pat kaip rašytinis. Atsakymas į šį prašymą ar skundą pateikiamas elektroniniu paštu, o asmens pageidavimu siunčiamas paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiamas. Elektroniniu būdu siunčiamas atsakymas į skundą turi būti pasirašytas Seimo kanclerio arba padalinio vadovo saugiu elektroniniu parašu.

Punkto pakeitimai:

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

19. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas ar skundas turi būti sudarytas taip, kad būtų galima:

19.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

19.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Seime naudojamomis informacijos technologijų priemonėmis;

19.3. atpažinti prašymo ar skundo turinį;

19.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

20. Prašymas ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu nesilaikant šių taisyklių 19.1–19.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinamas asmeniui elektroniniu būdu ir nurodoma grąžinimo priežastis.

Punkto pakeitimai:

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

21. Priimant ir nagrinėjant prašymą ar skundą, asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

22. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinės asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie save asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina savo asmens tapatybę.

23. Jeigu asmuo nemoka kalbėti valstybine kalba ar jos nesupranta arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant turi dalyvauti vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

24. Informacija apie prašymų ir skundų priėmimo, asmenų aptarnavimo telefonu tvarką skelbiama Priėmimo skyriuje asmenims prieinamoje vietoje, taip pat Seimo svetainėje internete.

25. Asmenys, norintys ar privalantys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, priimami Priėmimo skyriuje Seimo kanceliarijos darbo laiku. Be to, yra nustatytos dvi papildomos prašymų ir skundų priėmimo valandos per savaitę pasibaigus Seimo kanceliarijos darbo laikui.

III. „VIENO LANGELIO“ PADALINYS

26. Seimo kanceliarijoje „vieno langelio“ funkcijas atlieka Priėmimo skyrius:

26.1. priima ir registruoja asmenų prašymus ir skundus, išsiaiškina jų esmę, patikrina, ar pateikti visi atsakymui parengti reikalingi dokumentai, prireikus paprašo pateikti papildomų dokumentų; perduoda adresatams gautus prašymus ir skundus;

26.2. tvarko Seimo Pirmininko, jo pavaduotojų, Seimo kanclerio, jo pavaduotojų (toliau – vadovybė) pavedimų (rezoliucijų) padaliniais Seime ir kitoms valstybės institucijoms dėl gautų prašymų ir skundų apskaitą ir kontroliuoja šių pavedimų vykdymą;

26.3. kontroliuoja, kaip laikomasi šių taisyklių reikalavimų nagrinėjant Seimo informacinės sistemos Gaunamų dokumentų registre užregistruotus prašymus ir skundus (išskyrus adresuotus Seimo laikinosioms komisijoms ar darbo grupėms); padaliniais primena, kad yra laiku neatsakyta į gautus prašymus ar skundus;

26.4. asmens pageidavimu teikia informaciją apie jo prašymo ar skundo nagrinėjimą Seime;

26.5. suteikia asmeniui kitą prašomą informaciją;

26.6. asmeniui, pageidaujančiam gauti įstatymų ir kitų teisės aktų projektų, užregistruotų Seimo posėdžių sekretoriате, kopijas, jas išsiunčia arba įteikia;

26.7. priima ir konsultuoja asmenis pagal Seimo kompetenciją;

26.8. atsako už asmenų aptarnavimą telefonu;

26.9. atlieka kitas Seimo kanclerio ir Seimo kanceliarijos nuostatų priskirtas funkcijas.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

27. Asmuo prašymą ar skundą gali pateikti žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykęs į Seimą), raštu (tiesiogiai atvykęs į Seimą, atsiuntęs paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu institucijos elektroninio pašto adresu.

Punkto pakeitimai:

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

28. Priimant asmens prašymą ar skundą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomų dokumentų. Jei kartu su prašymu ar skundu pateikiamas asmens dokumentas (gimimo liudijimas, mokslo baigimo pažymėjimas ir kt.), padaromos šio dokumento kopijos ir dokumentas grąžinamas jį pateikusiam asmeniui.

Asmens pageidavimu jam įteikiama Priėmimo skyriaus Dokumentų valdymo poskyrio (toliau – Dokumentų valdymo poskyris) spaudu su gavimo data ir registracijos

numeriu pažymėta prašymo (be priedų) kopija (ant Seimo nariams, parlamentinėms grupėms ir frakcijoms adresuotų prašymų kopijų dedamas spaudas su gavimo data).

Punkto pakeitimai:

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

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

29. Jeigu prašymas buvo gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu jo nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Seime dienos jam išsiunčiama Dokumentų valdymo poskyrio spaudu pažymėta prašymo (be priedų) kopija.

Punkto pakeitimai:

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

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

30. Skundo priėmimo faktas patvirtinamas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu nustatytos formos dokumentu, kuriame nurodoma skundo priėmimo data, skundą priėmusio tarnautojo vardas, pavardė, telefono numeris, skundo registracijos numeris. Skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas asmeniui įteikiamas arba išsiunčiamas paštu ar elektroniniu paštu.

31. Prašymas ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu, turi atitikti šių taisyklių 19 punkto reikalavimus.

Punkto pakeitimai:

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

32. Faksimilinio ryšio ar kitokiais telekomunikacijų įrenginiais gautas prašymas ar skundas, jei yra užtikrinta jo teksto apsauga ir galima identifikuoti siuntėjo parašą, atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka. Jei vėliau atsiunčiamas prašymo ar skundo originalas, jis užregistruojamas ta pačia data ir numeriu, kaip anksčiau gautas prašymas ar skundas.

33. Prašymai ar skundai, adresuoti Seimui, vadovybei, Seimo komitetams, komisijoms, Seimo delegacijoms ir tarpparlamentinių ryšių grupėms, Seimo kanceliarijos padaliniais ir jų vadovams, registruojami Seimo informacinės sistemos Gaunamų dokumentų registre.

Punkto pakeitimai:

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

34. Priėmimo skyriaus tarnautojai į Seimo informacinės sistemos Gaunamų dokumentų registrą įrašo: gavimo datą, registracijos numerį, gauto prašymo ar skundo datą, numerį, sudarytojo pavadinimą (institucijos pavadinimą), asmens vardą, pavardę,

adresą, socialinę grupę, lapų skaičių, trumpą turinį. Jeigu prašymas ar skundas gautas elektroniniu būdu, nurodoma, kad jis elektroninis.

35. Prašymas ar skundas Priėmimo skyriuje nuskenuojamas ir Seimo informacinė sistema jo skaitmeninė kopija perduodama adresatui (adresatams). Užregistruotas originalas perduodamas pagrindiniam adresatui (vykdytojui).

Jeigu asmuo prašo informacijos neviešinti (arba yra pateikiami ikiteisminio tyrimo dokumentai, įmonių komercinę paslaptį sudaranti informacija), prašymas neskenuojamas.

Punkto pakeitimai:

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

36. Prašymas ar skundas, kuris buvo užregistruotas Seimo informacinės sistemos Gaunamų dokumentų registre, su vadovybės pavedimu (rezoliucija) grąžinamas į Priėmimo skyrių, pavedimas (rezoliucija) įrašomas į Gaunamų dokumentų registrą ir prašymas ar skundas perduodamas pavedimo vykdytojui (vykdytojams).

Punkto pakeitimai:

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

37. Prašymas ar skundas iš vieno padalinio kitam padaliniui su lydraščiu perduodamas per Dokumentų valdymo poskyrio korespondencijos paskirstymo dėžutes. Lydraščio kopija pateikiama Priėmimo skyriui.

Punkto pakeitimai:

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

38. Priėmimo skyriuje Seimo informacinės sistemos Gaunamų dokumentų registre neregistruojami šie gaunami dokumentai:

38.1. įstatymų, kitų Seimui teikiamų teisės aktų projektai ir pasiūlymai (registruojami Seimo posėdžių sekretoriате Seime gautų įstatymų projektų ir pasiūlymų registre);

38.2. korespondencija, adresuota Seimo nariams, frakcijoms (tvarkoma kaip adresuota „Asmeniškai“; Seimo narių padėjėjai-sekretoriai, Seimo frakcijų referentai šią korespondenciją registruoja atskiruose Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių 3 priede pateiktos formos Seimo narių (frakcijų) gaunamų dokumentų registruose). Seimo nariams adresuota korespondencija perduodama per Seimo narių korespondencijos dėžutes;

38.3. korespondencija, adresuota Seimo kanceliarijos tarnautojams su užrašu „Asmeniškai“;

38.4. įslaptinta korespondencija su slaptumo žymomis „Visiškai slaptai“, „Slaptai“, „Konfidencialiai“, „Riboto naudojimo“ (šią korespondenciją Įslaptintos informacijos

administravimo taisyklių nustatyta tvarka už įslaptintų dokumentų administravimą atsakingas tarnautojas priima ir registruoja atskiruose registruose);

38.5. viešųjų pirkimų dokumentai (atitinkamų teisės aktų nustatyta tvarka registruojami atsakingų už tai tarnautojų);

38.6. personalo įskaitos dokumentai (registruojami Personalo skyriuje);

38.7. finansiniai dokumentai, siunčiami be lydraščių (važtaraščiai, sąskaitos, pavedimai, kvitai ir t. t.) (registruojami atskiruose Finansų departamento registruose);

38.8. be lydraščių gaunami susipažinti kitų institucijų nutarimų, sprendimų, potvarkių, įsakymų nuorašai;

38.9. statistiniai ir kiti periodiniai leidiniai, statistinės formos;

38.10. kvietimai į įvairius renginius, konferencijas (neoficialūs susirašinėjimo raštai);

38.11. padėkos, sveikinimai (gaunami be lydraščių);

38.12. lankstinukai, plakatai;

38.13. dokumentai, registruojami kituose registruose pagal registrų sąrašą ir dokumentacijos planą (pvz., Respublikos Prezidento grąžinamų Seimui pasirašytų ar nepasirašytų įstatymų lydraščiai registruojami Dokumentų departamente atskirame registre ir pan.);

38.14. Seimo kanceliarijos aptarnaujamo Nepriklausomybės Akto signatarų klubo dokumentai;

38.15. kita korespondencija, nesusijusi su atsakomybe ir rizika dėl dokumento neįtraukimo į apskaitos sistemą.

39. Ant Seimo informacinės sistemos Gaunamų dokumentų registre neregistruojamos korespondencijos dedamas Dokumentų valdymo poskyrio gavimo spaudas su datos žyma, į specialų registrą įrašomi duomenys nuo voko.

Punkto pakeitimai:

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

V. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

40. Prašymų ir skundų, adresuotų Seimui, vadovybei, Seimo komitetams, komisijoms, Seimo delegacijoms ir tarpparlamentinių ryšių grupėms, Seimo kanceliarijos padaliniais ir jų vadovams, perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją organizuoja Priėmimo skyrius.

Punkto pakeitimai:

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

41. Prašymo ar skundo, adresuoto Seimui ir kitoms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir atsakymą į prašymą ar skundą parengia pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiose institucijose dienos be pirmojo adresato atskiro prašymo (reikalavimo).

42. Prašymą ar skundą, adresuotą keliems Seimo ar Seimo kanceliarijos padaliniais, nagrinėja padalinys, kurio kompetencijai pagal Seimo statute nustatytas veiklos kryptis ar Seimo kanceliarijos padalinio nuostatus priklauso keliamas klausimas. Jeigu prašyme ar skunde prašoma spręsti adresato kompetencijai nepriklausantį klausimą, prašymas ar skundas su lydraščiu perduodamas nagrinėti pagal kompetenciją. Jeigu prašyme ar skunde keliami kelių padalinių kompetencijai priklausančys klausimai, kiekvienas padalinys gali parengti atskirą atsakymą arba bendru sutarimu – bendrą atsakymą.

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

44. Prašymą, adresuotą konkrečiam Seimo komitetui, komisijai, Seimo delegacijai, tarpparlamentinių ryšių grupei, Seimo kanceliarijos padaliniui, nagrinėja nurodytas adresatas, išskyrus atvejus:

44.1. kai prašyme yra pateikti pasiūlymai ar pastabos dėl Seime užregistruotų įstatymų ar kitų teisės aktų projektų. Šiuo atveju užregistruotą prašymą Priėmimo skyrius perduoda Seimo posėdžių sekretariatui (vadovaujantis Seimo valdybos 2008 m. birželio 6 d. sprendimu Nr. 2300 patvirtintu Įstatymų ir kitų teisės aktų projektų klausimų ir svarstymo Seimo komitetuose, komisijose tvarkos aprašu) ir apie tai raštu praneša asmeniui;

44.2. kai prašoma suteikti Seimo posėdžių sekretariate įregistruoto ir Seime svarstomo įstatymo ar kito teisės akto projektą. Šiuo atveju į prašymą atsako Priėmimo skyrius: asmeniui išsiunčiamas arba įteikiamas pageidaujamas projektas.

Punkto pakeitimai:

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

45. Prašymas ar skundas, adresuotas Seimui ar vadovybei, jos pavedimu nagrinėjamas Priėmimo skyriuje.

46. Raštą su vadovybės rezoliucija Priėmimo skyrius perduoda arba persiunčia rezoliucijoje nurodytam adresatui.

47. Seimui adresuotas informacinio turinio raštas be lydraščio perduodamas atitinkamam padaliniui.

48. Kiti Seimui adresuoti raštai su Seimo kanclerio rezoliucija perduodami arba persiunčiami rezoliucijoje nurodytiems adresatams.

49. Seimui ar vadovybei adresuotas prašymas, kuriame yra pateikti pasiūlymai dėl įstatymų priėmimo arba galiojančių įstatymų pakeitimo, papildymo arba keliami kiti klausimai, pagal Seimo statutą priskirtini atitinkamam Seimo komitetui, su Priėmimo skyriaus vedėjo pasirašytu lydraščiu perduodamas nagrinėti komitetui, kuris rengė ar rengia atitinkamo įstatymo projektą arba gali inicijuoti tokio įstatymo pakeitimą. Apie tai Priėmimo skyrius raštu praneša asmeniui.

50. Seimui adresuotas prašymas, kuriame prašoma išaiškinti įstatymų sąvokas ar įstatymų arba kitų teisės aktų taikymą, Seimo kanclerio pavedimu perduodamas Teisės departamentui, kad šis pateiktų nuomonę.

51. Jeigu Seimas nėra įgaliotas spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, asmeniui paaiškinama, kokia institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodomas tos institucijos adresas ir telefonas. Prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo Seime dienos persiunčiamas nagrinėti kompetentingai institucijai. Apie tai pranešama asmeniui ir nurodoma, kam prašymas persiųstas nagrinėti ir kas asmeniui pateiks atsakymą.

52. Jeigu asmuo prašo informacijos, kuri yra kitoje įstaigoje, prašymas persiunčiamas kitai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Seime dienos ir apie tai per 3 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo dienos pranešama asmeniui.

53. Prašymas, kuriame yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiamas nagrinėti kitai institucijai tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Seimas per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Seimo nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Šių taisyklių 51, 52

punktuose nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Seime dienos.

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

55. Kartotinis prašymas nenagrinėjamas, jeigu jame nepateikta naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad institucijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo išnagrinėjimo yra nepagrįstas. Šiais atvejais per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo gavimo Seime dienos asmeniui pranešama, kad jo prašymas nebus nagrinėjamas, nurodomos šio sprendimo priežastys ir sprendimo apskundimo tvarka.

56. Prireikus konsultacijas pagal kompetenciją dėl prašyme ar skunde nurodytų klausimų Priėmimo skyriaus tarnautojams teikia kitų Seimo kanceliarijos padalinių tarnautojai.

57. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo gavimo Seime dienos, išskyrus atvejus, kai įstatymuose nustatyta kitaip.

58. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar reikalauja kitų organizacinių priemonių ir dėl to atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Seime dienos, vadovybės pavedimu Priėmimo skyriaus vedėjas per 15 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Seime dienos gali pratęsti prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą iki 10 darbo dienų. Apie tai likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių taisyklių 57 punkte nustatyto termino pabaigos pranešama asmeniui ir nurodoma prašymo ar skundo nagrinėjimo termino pratęsimo priežastis.

59. Vadovybės pavedimų (rezoliucijų) padaliniais Seime ir kitoms valstybės institucijoms dėl gautų asmenų prašymų ar skundų apskaitą tvarko ir jų vykdymą kontroliuoja bei apibendrina Priėmimo skyrius:

59.1. kartą per mėnesį Seimo kancleriui Priėmimo skyriaus atsakingi tarnautojai parengia ataskaitą dėl prašymų ir skundų, perduotų su vadovybės rezoliucijomis, nagrinėjimo eigos ir rezultatų;

59.2. jeigu, vadovybės nuomone, atsakymas neišsamus, prašymas ar skundas grąžinamas vykdytojui – atsakymą rengusiam padaliniui nagrinėti dar kartą;

59.3. sprendimą baigti prašymo ar skundo nagrinėjimo kontrolę Seimo kanclerio pavedimu priima Priėmimo skyrius;

59.4. vadovybės pavedimas išbraukiamas iš kontroliuojamų pavedimų sąrašo, jeigu parengtame atsakyme iš esmės atsakyta į asmens klausimą. Padalinys (vykdytojas)

parengto atsakymo spausdintą originalą perduoda pavedimą paskyrusiam asmeniui, parengto atsakymo rinkmeną išsaugo Seimo informacinėje sistemoje, o atsakymo kopiją perduoda Priėmimo skyriui, kuris suformuoja ir saugo vadovybės pavedimo įvykdymo bylą.

60. Priėmimo skyrius pagal Seimo informacinės sistemos duomenis kontroliuoja, kaip laikomasi šių taisyklių reikalavimų nagrinėjant Seimo informacinės sistemos Gaunamų dokumentų registre užregistruotus prašymus ir skundus (išskyrus adresuotus Seimo laikinosioms komisijoms ar darbo grupėms). Kas mėnesį padaliniams primenama, kad yra laiku neatsakyta į gautus prašymus ar skundus, Seimo kancleriui reguliariai teikiama informacija apie gautų prašymų ir skundų nagrinėjimo eigą ir rezultatus.

Seimo informacinėje sistemoje Priėmimo skyriaus tarnautojas pažymi, kas Seime nagrinėja prašymą ar skundą, kam ir kada jis buvo persiųstas nagrinėti, nurodo kontrolės pobūdį ir rezultatus. Padalinys, nagrinėjęs prašymą ar skundą, parengto atsakymo rinkmeną išsaugo Seimo informacinėje sistemoje, o pasirašytą atsakymo originalą pateikia Dokumentų valdymo poskyriui išsiųsti.

Punkto pakeitimai:

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

61. Padalinio vadovas turi užtikrinti, kad su vadovybės rezoliucija padaliniui perduotas prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas laiku ir būtų parengti atsakymai į kitus padaliniui adresuotus prašymus.

62. Susirašinėjimo dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo bylos ir registracijos duomenys Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintų Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių nustatyta tvarka saugomi Seimo dokumentacijos plane numatytą laiką, atrenkami saugoti nuolat ar naikinti.

VI. ATSAKymo Į PRAŠYmą AR SKUNDą ĮFORMINIMAS IR APSKUNDIMAS

63. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą asmeniui turi būti pranešta registruotu ar paprastu laišku, elektroniniu paštu (jeigu prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu) arba atsakymas asmeniui įteikiamas asmeniškai.

64. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, siunčiami tik registruotu laišku.

65. Atsakymo originalas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, kopiją atsakymo rengėjas palieka byloje.

66. Atsakyme, kad prašymas ar skundas nepatenkintas, turi būti nurodyti teisės aktų nuostatomis pagrįsti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, paaiškinta, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

67. Atsakymas turi būti parengtas atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį:

67.1. į prašymą išduoti leidimą, pažymą, dokumento kopiją, nuorašą ar išrašą atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

67.3. į prašymą, kuriame išdėstyta asmens nuostata tam tikru klausimu ir kuriuo pranešama apie institucijos veiklos trūkumus, tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat į prašymą, kuriame pateikiami pasiūlymai ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, atsakoma laisvos formos raštu: jame turi būti motyvuotai atsakyta į visus asmens keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą;

67.4. atsakymas į skundą įforminamas atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

68. Jeigu gaunamas pagrįstas asmens kreipimasis dėl atsakyme į prašymą ar skundą esančių spausdinimo ar faktinių duomenų klaidų, šios klaidos ištaisomos ir atsakymas grąžinamas asmeniui arba nurodoma, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

69. Asmuo, kuris nesutinka su institucijos atsakymu į jo prašymą ar skundą arba kuriam per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas nebuvo išsiųstas, turi teisę laikydamasis Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio reikalavimų paduoti skundą Administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai arba 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 paduoti skundą Seimo kontrolieriams Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

VII. ASMENŲ PRIĖMIMAS

70. Kiekvieną darbo dieną Priėmimo skyriuje asmenis priima ir konsultuoja Priėmimo skyriaus atsakingi tarnautojai.

71. Pagal iš anksto Priėmimo skyriaus tarnautojų sudarytą ir suderintą grafiką Priėmimo skyrius organizuoja asmenų priėmimą pas vadovybę ir Seimo komitetų bei komisijų pirmininkus (Seimo valdybos sprendimu patvirtintu laiku).

72. Prireikus Seimo Pirmininko pavedimu Priėmimo skyrius organizuoja asmenų priėmimą apskrityse ar savivaldybėse.

73. Seimo svetainėje internete, per radiją skelbiama informacija apie asmenų priėmimą Seime, asmenys iš anksto užrašomi. Asmenų priėmimo laikas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu; atsiradus nenumatytų aplinkybių ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, Priėmimo skyriaus tarnautojas apie tai iš anksto praneša asmeniui.

74. Duomenys apie atvykusį į Priėmimo skyrių asmenį (vardas, pavardė, adresas, trumpas prašymo turinys) įrašomi tam skirtame registre.

75. Asmenų priėmimo metu prašymai gali būti pateikiami tiek raštu, tiek žodžiu.

Prireikus asmeniui suteikiama galimybė prašymą išdėstyti raštu.

76. Žodiniuose prašymuose iškeltus klausimus nagrinėja ir sprendžia Priėmimo skyriaus atsakingi tarnautojai. Prireikus bendradarbiaujama su kitomis institucijomis, taip pat Seimo padaliniais.

77. Per priėmimą asmenų palikti rašytiniai prašymai registruojami ir nagrinėjami bendra tvarka.

78. Priėmimo skyriaus atsakingi tarnautojai turi kontroliuoti, kaip sprendžiami asmenų priėmimo metu iškelti klausimai, informuoti vadovybę, kaip išspręsti vadovybės priimtų asmenų iškelti klausimai.

79. Protesto mitingų ir piketų prie Seimo rūmų metu Priėmimo skyriaus tarnautojai susitinka su prie Seimo vykstančių mitingų ir piketų dalyviais, susipažįsta su jų reikalavimais ir apie juos nedelsdami praneša Seimo Pirmininkui, Seimo Pirmininko pavaduotojams, Seimo kancleriui. Susitikimų metu įteikti prašymai registruojami ir nagrinėjami bendra tvarka.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

80. Seimo kanceliarijoje už asmenų aptarnavimą telefonu yra atsakingas Priėmimo skyrius.

81. Priėmimo skyriaus tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – padėti asmeniui, kuris kreipiasi į Seimą, operatyviai ir kvalifikuotai išspręsti jo keliamą klausimą. Priėmimo skyriaus tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

81.1. ar Seimas kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

81.2. kokius dokumentus (pažymą, prašymą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

81.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Seimui pagal kompetenciją nepriklauso spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą ir telefono numerį.

Tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja institucija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymą.

82. Tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

82.1. pakelti telefono ragelį prieš trečiąjį skambutį (pageidautina);

82.2. prisistatyti skambinančiajam – pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

82.3. atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

82.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į pateiktus klausimus;

82.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

82.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

83. Priėmimo skyrius turi tvarkyti skambinusių asmenų tikslią apskaitą.

IX. ASMENŲ PRIĖMIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VERTINIMAS

84. Priėmimo skyriaus patalpose matomoje vietoje turi būti padėta asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga. Joje asmenys gali raštu pareikšti nuomonę apie priėmimo organizavimo ir jų keliamų klausimų nagrinėjimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus, pasiūlymus ir pastabas.

85. Priėmimo skyriaus vedėjas reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų: ar asmenys pakankamai informuoti apie Priėmimo skyriaus darbo laiką; ar tinkamai nustatyta priėmimo tvarka ir priėmimo laikas; ar mandagiai asmenys buvo aptarnauti; ar pakankamai kvalifikuotai išspręsti pateikti klausimai; ar laiku asmenims išsiųsti atsakymai į jų prašymus; ar buvo pranešta apie veiksmus, kurių buvo imtasi sprendžiant asmenų iškeltus klausimus. Gali būti pateikti ir kiti su asmenų priėmimu, jų prašymų nagrinėjimu susiję klausimai.

86. Apie anoniminius apklausos duomenis, pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygoje pateiktą asmenų nuomonę Priėmimo skyriaus vedėjas informuoja Seimo kanclerį.

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