

Įsakymas netenka galios 2024-04-05:

Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyba prie Finansų ministerijos, Įsakymas Nr. 1-52, 2024-04-03, paskelbta TAR 2024-04-04, i. k. 2024-06379

Dėl Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnybos prie Finansų ministerijos direktoriaus 2018 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. 1-52 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyboje prie Finansų ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios

Suvestinė redakcija nuo 2021-10-06 iki 2024-04-04

Įsakymas paskelbtas: TAR 2018-03-28, i. k. 2018-04698



**VALSTYBĖS DOKUMENTŲ
TECHNOLOGINĖS APSAUGOS TARNYBOS
PRIE FINANSŲ MINISTERIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
VALSTYBĖS DOKUMENTŲ TECHNOLOGINĖS APSAUGOS TARNYBOJE PRIE
FINANSŲ MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2018 m. kovo 26 d. Nr. 1-52
Vilnius

Vadovaudamasis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija), nuostatomis ir atsižvelgdamas į Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos rekomendacijas dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo:

1. T v i r t i n u pridedamą Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyboje prie Finansų ministerijos tvarkos aprašą.
2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnybos prie Finansų ministerijos direktoriaus 2008 m. gegužės 13 d. įsakymą Nr. 1-122 „Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyboje prie Finansų ministerijos taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Direktorius
Rimšelis

Klemensas

PATVIRTINTA

Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnybos prie Finansų ministerijos direktoriaus
2018 m. kovo 26 d. įsakymu Nr. 1-52
(Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnybos prie Finansų ministerijos direktoriaus
2021 m. rugsėjo 30 d. įsakymo Nr. 1-128
redakcija)

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBĖS DOKUMENTŲ TECHNOLOGINĖS APSAUGOS TARNYBOJE PRIE FINANSŲ MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyboje prie Finansų ministerijos tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyboje prie Finansų ministerijos (toliau – Tarnyba) tvarką.

2. Prašymai ar skundai nagrinėjami, asmenys aptarnaujami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – Įstatymas), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Taisyklės), Aprašu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmenų aptarnavimo, prašymų ar skundų nagrinėjimo tvarką.

3. Prašymai dėl duomenų subjektų teisių įgyvendinimo nagrinėjami remiantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/14/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Reglamentas), Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyboje prie Finansų ministerijos taisyklėmis, patvirtintomis Tarnybos direktoriaus 2018 m. lapkričio 7 d. įsakymu Nr. 1-180 „Dėl taisyklių, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą, patvirtinimo“.

4. Pranešimai apie pažeidimus nagrinėjami ir asmenų, teikiančių informaciją apie pažeidimą, apsaugos priemonės užtikrinamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymu, Informacijos apie pažeidimus administravimo Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyboje prie Finansų ministerijos tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnybos prie Finansų ministerijos direktoriaus 2019 m. gegužės 23 d. įsakymu Nr. 1-54 „Dėl Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo nuostatų įgyvendinimo“, bei kitais teisės aktais, reglamentuojančiais pranešėjų apsaugą.

5. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus ar skundus, Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai.

6. Lietuvos Respublikos Vyriausybei paskelbus ekstremaliąją situaciją ir (ar) karantiną, siekiant užtikrinti darbuotojų ir trečiųjų asmenų sveikatos apsaugą, prašymai ir skundai Tarnyboje nagrinėjami, asmenys aptarnaujami laikantis ekstremaliąją situaciją ir (ar) karantiną reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų ir užtikrinant juose numatytas saugos priemones.

7. Tarnybos darbuotojai, teikdami asmeniui informaciją telefonu, nagrinėdami asmenų skundus, prašymus, privalo vadovautis turinio viršenybės prieš formą, pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Įstatyme įtvirtintais viešojo administravimo principais, teikdami asmenims informaciją, – teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais dokumentų teikimo principais. Tvarkydami asmens duomenis, privalo vadovautis asmens duomenų tvarkymo principais, įtvirtintais direktoriaus patvirtintuose teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens duomenų tvarkymą Tarnyboje. Nagrinėdami pranešimus, gautus pasitikėjimo telefonu, Tarnybos darbuotojai taip pat privalo vadovautis Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatyme nustatytais principais bei taikyti korupcijos prevencijos priemones.

8. Apraše vartojamos sąvokos:

atsakymas – atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas;

E. siuntų pristatymo sistema – Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinė sistema, kurios nuostatai patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 914 „Dėl Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo“;

pranešimas pasitikėjimo telefonu – pranešimas, pateiktas Tarnybos interneto svetainėje nurodytu korupcijos prevencijos (pasitikėjimo) telefonu (automatinis atsakiklis visą parą), apie galimas Tarnybos darbuotojų korupcinio pobūdžio nusikalstamas veiklas (piktnaudžiavimą tarnybine padėtimi, kyšininkavimą ir kt.);

prašymo ar skundo nagrinėjimas – Tarnybos darbuotojų veikla, apimanti asmens prašymo, skundo ar paklausimo priėmimą, įregistravimą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui;

Tarnybos darbuotojai – Tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.

9. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Įstatyme, Taisyklėse ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

10. Apraše nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

11. Jeigu atsiranda Įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje nurodytų aplinkybių, Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo nustatyta tvarka prašymą, skundą ar pasitikėjimo telefonu gautą pranešimą nagrinėjantis Tarnybos darbuotojas nuo skundo ar pranešimo nagrinėjimo nusišalina pats arba nušalinamas Tarnybos direktoriaus sprendimu.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

12. Asmens ar jo atstovo prašymai ir skundai teikiami:

12.1. raštu:

12.1.1. el. paštu info@vdtat.gov.lt;

12.1.2. siunčiant per E. siuntų pristatymo sistemą;

12.1.3. siunčiant paštu Tarnybos adresu: L. Sapiegos g. 17, Vilnius;

12.1.4. faksu (8 5) 204 3664;

12.1.5. atvykus į Tarnybą, adresu: L. Sapiegos g. 17, Vilnius;

12.2. žodžiu:

12.2.1. telefonais:

atsakingo už aptarnavimą asmens – (8 5) 231 2332;

bendruoju – (8 5) 212 2548;

pasitikėjimo telefonu – (8 5) 212 3090;

12.2.2. atvykus į Tarnybą, adresu: L. Sapiegos g. 17, Vilnius.

13. Asmenys Tarnyboje aptarnaujami Tarnybos darbo laiku. Rašytiniai prašymai ar skundai, pateikti Aprašo 12.1.1–12.1.4 papunkčiuose nurodytais būdais, gali būti teikiami bet kuriuo paros metu visomis savaitės dienomis.

14. Asmens ar jo atstovo pageidavimu, jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Aprašo 12 punkte nurodytais būdais.

15. Prašymas žodžiu teikiamas asmeniui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, ar kitam įgaliotam asmeniui.

16. Jei asmuo kreipiasi telefonu, jam suteikiama bendro pobūdžio informacija, neatskleidžiant asmens duomenų.

17. Jei specialieji teisės aktai nenumato kitaip, tais atvejais, kai asmuo kreipiasi į Tarnybą su prašymu pateikti informaciją, kuri gali būti suteikta tik asmeniui, kurio tapatybė nustatyta, priklausomai nuo kreipimosi būdo, asmens tapatybė gali būti patvirtinta taip:

17.1. jei prašymas teikiamas tiesiogiai atvykus į Tarnybą – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

17.2. jei prašymas siunčiamas paštu – pridedant notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją;

17.3. jei prašymas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu.

18. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Tarnybos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir Tarnybos direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

19. Pateikti žodžiu prašymai, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, Tarnyboje neregistruojami, į juos atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui pasiūloma ir sudaroma galimybė prašymą išdėstyti raštu.

20. Asmenų prašymai žodžiu Tarnyboje teikiami valstybine kalba. Jei asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba jei dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą.

21. Prašymas ar skundas raštu Tarnybai gali būti pateiktas, užpildant prašymo / skundo formą (1 priedas) arba pateikiant laisvos formos prašymą ar skundą, atitinkantį Aprašo 22, 24 punktų reikalavimus.

22. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

22.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kai vertimo tikrumas paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Aprašo 23 punkte nurodytu atveju. Už pateikto vertimo tikslumą ir tikrumą atsako prašymą ar skundą pateikęs asmuo;

22.2. parašytas įskaitomai;

22.3. konkretus ir suprantamas;

22.4. nurodyti asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme, skunde ar paklausime nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme, skunde ar paklausime nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta;

22.5. asmens pasirašytas.

23. Kai vadovaujantis tarptautinės teisės aktais į Tarnybą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, prašymai priimami nevalstybine kalba.

24. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ar skundas be Aprašo 22 punkte nurodytų reikalavimų turi būti:

24.1. pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

24.2. pateiktas taip, kad būtų galima atverti ir apdoroti jį;

24.3. pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

25. Tarnybos darbuotojai savo tarnybiniu el. paštu gautus prašymus ar skundus nedelsdami, bet ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, persiunčia el. paštu info@vdtat.gov.lt.

26. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmens atstovas turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis, pagal kuriuos asmens atstovas 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, patvirtintą teisės aktų nustatyta tvarka.

27. Kai prašymą ar skundą institucijai 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“.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

28. Prašymai ir skundai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami Tarnybos gautų dokumentų registre laikantis teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

29. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Aprašo 2 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

30. Prašymai ar skundai nagrinėjami atsižvelgiant į Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnybos prie Finansų ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1647 „Dėl Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnybos prie Finansų ministerijos nuostatų patvirtinimo“, Tarnybai nustatytus tikslus ir funkcijas, o prašymai ar skundai, nesusiję su Tarnybos kompetencijos sritimi, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčiami kompetentingam viešojo administravimo subjektui ir apie tai pranešama asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, nurodydama jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

31. Aprašo 12 punkte nurodytais būdais pateiktas asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Tarnybos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją, priimamas, užregistruojamas ir nukreipiamas darbuotojui pagal kompetenciją susipažinti, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Tarnybos direktorius nenusprendžia kitaip.

32. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos Aprašo nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, bei skundai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas, Tarnyba šį

terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

33. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas ir per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

34. Jei priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Tarnybai, paaiškėja, kad nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, kurios kompetentingos nagrinėti prašymą ar skundą. Gavusi iš šių institucijų informaciją, Tarnyba ją apibendrina ir teikia asmeniui atsakymą, pridėdama gautų raštų kopijas.

35. Prašymą ar skundą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, tarp jų ir Tarnybai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Tarnyba nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui atsako, pridėdama atsakymo kopijas ir kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

36. Prašymai ir skundai, su kuriais tas pats asmuo kreipėsi į Tarnybą klausimu, kurį Tarnyba jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, nenagrinėjami, jeigu asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu.

37. Jeigu Tarnybai pateikto prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus sprendimu sustabdomas iki tos institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Tarnyba ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

38. Anoniminiai prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas asmuo, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai tai yra pagrįsta dėl viešojo intereso gynimo. Sprendimą dėl anoniminių prašymų ar skundų nagrinėjimo priima Tarnybos direktorius.

39. Prašymai ir skundai, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kreipiamasi dėl darbuotojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų Tarnybos darbuotojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, taip pat tie, kurie pateikti tik kaip kopija Tarnybai, neformuluojant jai konkretaus prašymo ar reikalavimo, taip pat Įstatymo 11 straipsnio 3 dalyje nurodytais atvejais, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai Tarnybos direktorius nusprendžia kitaip.

40. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Aprašo 22.1 papunktyje, 26 ir 27 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje Tarnybos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pateikti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus. Pranešimą dėl prašymo ar skundo grąžinimo asmeniui ar jo atstovui rengia administracijos padalinys, kuriam buvo pavesta nagrinėti šį prašymą ar skundą.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS)

ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

41. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma nevalstybine kalba, kai vadovaujantis tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

42. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Tarnybos direktoriaus kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

43. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

43.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

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

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

43.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma.

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

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

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS

46. Tarnybos direktorius įsakymu skiria Tarnybos darbuotoją, atsakingą už asmenų aptarnavimą.

47. Atvykus asmeniui į Tarnybą arba paskambinus telefonu, Tarnybos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi laikytis šių reikalavimų:

47.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti visą Tarnybos pavadinimą;

47.2. išklausti asmenį, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo, skundo ar paklausimo esmę;

47.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Tarnybos darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, arba nukreipti asmenį pas kompetentingą Tarnybos darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada asmeniui bus atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

47.4. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba nėra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą;

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

47.6. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

VI SKYRIUS

PASITIKĖJIMO TELEFONU GAUTŲ PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

48. Tarnyboje veikia korupcijos prevencijos (pasitikėjimo) telefonas (automatinis atsakiklis visą parą), kurio numeris yra nurodytas Tarnybos interneto svetainėje www.vdtat.gov.lt. Surinkę nurodytą numerį ir išgirdę automatinio atsakiklio įrašą, asmenys visą parą gali pranešti apie Tarnybos darbuotojų galimas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas (piktnaudžiavimą tarnybine padėtimi, kyšininkavimą ir kt.).

49. Atsakingas už asmenų pranešimų, gautų Tarnybos pasitikėjimo telefonu, administravimą asmuo yra skiriamas Tarnybos direktoriaus įsakymu.

50. Tarnybos pasitikėjimo telefonu gautų asmenų pranešimų skaitmeniniai įrašai išsaugomi Tarnybos darbuotojo, atsakingo už asmenų pranešimų, gautų Tarnybos pasitikėjimo telefonu, administravimą, darbo kompiuteryje. Pasitikėjimo telefonu gautas asmens pranešimas išklausomas nedelsiant. Jei pranešimas pateiktas ne Tarnybos darbo laiku, pranešimas išklausomas pirmą darbo dieną po pranešimo gavimo.

51. Atsakingas už asmenų pranešimų, gautų Tarnybos pasitikėjimo telefonu, administravimą asmuo, išklauses pasitikėjimo telefonu gautą asmens pranešimą, jį įrašo į skaitmeninę laikmeną, užregistruoja Tarnybos pasitikėjimo telefonu gautų pranešimų registre bei nedelsdamas (arba pirmą darbo dieną po pranešimo gavimo, jei pranešimas gautas ne Tarnybos darbo laiku) pateikia Tarnybos direktoriui. Tarnybos direktorius priima sprendimą dėl gautos Tarnybos pasitikėjimo telefonu informacijos patikrinimo ir nagrinėjimo, paskiria vykdytojus bei nurodo užduotis.

52. Tarnybos direktorius, atsakingas už asmenų pranešimų, gautų Tarnybos pasitikėjimo telefonu, administravimą asmuo ir vykdytojai, atlikdami pasitikėjimo telefonu gauto pranešimo tikrinimą ir nagrinėjimą, užtikrina, kad pranešėjo anketiniai ar kiti duomenys, galintys atskleisti pranešėjo asmens tapatybę, nebūtų viešinami.

53. Tarnybos direktorius, gavęs vykdytojų išvadas dėl išnagrinėto pranešimo, priima sprendimą. Apie priimtą sprendimą ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo pranešimo gavimo (įregistravimo) Tarnyboje informuojamas pranešėjas, jei pranešime buvo nurodyti kontaktiniai duomenys.

54. Informacija ir dokumentai apie gautus Tarnybos pasitikėjimo telefonu pranešimus, jų nagrinėjimo eigą bei rezultatus kaupiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

55. Tarnybos interneto svetainėje skelbiami Tarnybos darbo laikas, darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, kontaktinė informacija, pasitikėjimo telefono numeris, Aprašas.

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

57. Prašymai ir skundai, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame institucijos dokumentų registre, atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų
aptarnavimo Valstybės dokumentų
technologinės apsaugos tarnyboje prie
Finansų ministerijos tvarkos aprašo
1 priedas

(asmens vardas ir pavardė / juridinio asmens pavadinimas, kodas)

(adresas ir (ar) kiti kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt. kontaktai ryšiui palaikyti)

(atstovo vardas ir pavardė, pareigos) ir atstovavimo pagrindas (pildoma, jeigu skundą pateikia asmens atstovas)

Valstybės dokumentų technologinės apsaugos
tarnybai prie Finansų ministerijos
L. Sapiegos g. 17, LT-10312 Vilnius

PRAŠYMAS / SKUNDAS
(išbraukiamas nereikalingas)

(data)

(sudarymo vieta)

PRIDEDAMŲ DOKUMENTŲ SĄRAŠAS:

1. ;
2. ;
3.

.....
(parašas)

.....
(vardas ir pavardė)

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyboje prie Finansų ministerijos tvarkos aprašo
2 priedas



**VALSTYBĖS DOKUMENTŲ
TECHNOLOGINĖS APSAUGOS TARNYBA
PRIE FINANSŲ MINISTERIJOS**

Biudžetinė įstaiga, L. Sapiegos g. 17, LT-10312 Vilnius, www.vdtat.gov.lt. Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188694162. Tel. (8 5) 212 7548. Faks. (8 5) 204 3664

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Pakeitimai:

1.
Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyba prie Finansų ministerijos, Įsakymas
Nr. [1-128](#), 2021-09-30, paskelbta TAR 2021-10-05, i. k. 2021-20888

Dėl Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnybos prie Finansų ministerijos direktoriaus 2018 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. 1-52 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyboje prie Finansų ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo