

Suvestinė redakcija nuo 2016-05-27

Įsakymas paskelbtas: TAR 2016-05-06, i. k. 2016-11390



**VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO
PRIE ŪKIO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ
APTARNAVIMO VALSTYBINIAME TURIZMO DEPARTAMENTE PRIE ŪKIO
MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2016 m. gegužės 4 d. Nr. V-82
Vilnius

Vadovaudamasi Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2011 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. 4-951 „Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos nuostatų patvirtinimo“ 17.6. papunkčiu:

1. **T v i r t i n u** Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybiniame turizmo departamente prie Ūkio ministerijos taisykles (pridedama).

2. **P a v e d u** Vidaus administravimo skyriaus vyriausiajai specialistei Neringai Sutkaitytei supažindinti su Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybiniame turizmo departamente prie Ūkio ministerijos taisyklėmis visus Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis.

3. **N u s t a t a u**, kad šis įsakymas gali būti skundžiamas teisės aktų nustatyta tvarka.

Direktorė

Jurgita Kazlauskienė

PATVIRTINTA
Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio
ministerijos direktoriaus
2016 m. gegužės 4 d. įsakymu Nr. V-82

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VALSTYBINIAME TURIZMO DEPARTAMENTE PRIE ŪKIO MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybiniame turizmo departamente prie Ūkio ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Valstybiniame turizmo departamente prie Ūkio ministerijos (toliau – Departamentas).

2. Šių taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Departamentą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Departamento veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmens kreipimaisi į Departamentą.

3. Pagal šių taisyklių IV skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus, skundus ir pranešimus šių taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Prašymų dėl licencijų, pažymėjimų, išdavimo, nagrinėjimo tvarką ir terminus reglamentuoja Kelionių organizatoriaus licencijavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2014 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-305 „Dėl kelionių organizatoriaus licencijavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Gidų profesinės kvalifikacijos reikalavimai ir pažymėjimų išdavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2011 m. lapkričio 17 d. įsakymu Nr. V-135 „Dėl gidų profesinės kvalifikacijos reikalavimai ir pažymėjimų išdavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Pranešimas apie klasifikuojamų apgyvendinimo paslaugų teikimą, patvirtintas Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2011 m. lapkričio 21 d. įsakymu Nr. V-141 „Dėl Apgyvendinimo rūšių aprašo patvirtinimo“.

Nagrinėjant asmenų prašymus suteikti konsultaciją (atsakymą į asmens paklausime pateiktą (-us) klausimą (-us)), šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Asmenų konsultavimo Valstybiniame turizmo departamente prie Ūkio ministerijos tvarkos aprašas, patvirtintas Departamento direktoriaus 2015 m. vasario 27 d. įsakymu Nr. V-42 „[Dėl asmenų konsultavimo Valstybiniame turizmo departamente prie Ūkio ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo](#)“.

6. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimo Nr. 913 redakcija).

6.1. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Departamentą prašant priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

6.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Departamentą, kuriame nurodoma, kad viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais arba kito asmens (ne viešojo administravimo subjekto) veiksmais ar neveikimu yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

6.3. **Paklausimas, Pasiteiravimas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs (-ę) žodžiu ar raštu Departamentui pateiktas (-i) oficialus (-ūs) klausimas (-ai), prašymas suteikti informaciją.

6.4. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į Departamentą, kuriame nurodoma, kad viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais arba kito asmens (ne viešojo administravimo subjekto) veiksmais ar neveikimu yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

6.5 **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus, skundus ir pranešimus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio darbuotojo. Departamento struktūrinių padalinių vadovai užtikrina, kad darbuotojų atostogų, ligos, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymų nagrinėjimas būtų pavestas kitiems darbuotojams, turintiems tokius pat įgaliojimus.

8. Darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas Departamento direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Departamento direktoriui apie galimą viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Departamento direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyrusios institucijos vadovas.

9. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai nagrinėjami pagal Departamento kompetenciją. Jeigu Departamentas neįgaliotas spręsti prašyme išdėstytą klausimą, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ir pranešimo gavimo persiunčia prašymą, skundą ir pranešimą kompetentingai institucijai (pasilikdama jo kopiją), kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo, skundo ar pranešimo persiuntimo priežastis.

10. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai, kuriuose 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), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, skundas ar pranešimas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Departamentas per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo kreipiasi į asmenį prašydamas per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą, skundą, pranešimą gavusios institucijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas, skundas ar pranešimas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su institucijos kompetencija. Šių taisyklių 9 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo, skundo ar pranešimo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą, skundą ar pranešimą gavimo Departamente.

11. Asmens prašymo, skundo, pranešimo adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme, skunde, pranešime nurodytas pirmasis adresatas. Jeigu Departamentas nėra pirmasis adresatas, tai jis pagal savo kompetenciją pirmajam adresatui privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo skundo, pranešimo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo įstaigoje be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

12. Tais atvejais, kai Departamento kompetencijai priklauso tik dalis prašyme, skunde ar pranešime išdėstytų klausimų, prašymas, skundas ar pranešimas, Departamento kompetencijai nepriskirtų klausimų dalyje, per 5 darbo dienas persiunčiamas nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms, apie tai pranešant pareiškėjui bei nurodant, kurie prašyme, skunde, pranešime išdėstyti klausimai bus nagrinėjami pagal Departamento kompetenciją. Jei nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją galėtų nagrinėti prašyme, skunde, pranešime išdėstytus klausimus, neįeinančius į Departamento kompetenciją, jie paliekami nenagrinėti apie tai pranešant pareiškėjui.

13. Prašymas, skundas ar pranešimas su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Departamentą tuo pačiu klausimu, kurį Departamentas 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, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, Departamentas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio jo gavimo Departamente praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

14. Jeigu asmens prašymo, skundo ar pranešimo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Departamentas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Departamentas tokį prašymą, skundą, pranešimą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasis Taisyklių 37 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas Departamento direktoriaus 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, skundo ar pranešimo nagrinėjimo sustabdymą Departamentas nedelsdamas raštu praneša asmeniui.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

15. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Departamentą), ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Departamentą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

16. Asmens prašymas, skundas ar pranešimas pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

17. Asmenų prašymai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Departamente neregistruojami, jeigu Departamento direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

18. Jeigu žodžiu besikreipiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens

prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

19. Asmens pageidavimu asmens priėmimas Departamente ir tiesioginis prašymo, skundo ar pranešimo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 15 punkte nurodytais būdais.

20. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Departamente nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Departamentą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Departamentą, savo iniciatyva, jeigu Departamentas nenustato kitaip.

21. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai raštu turi būti:

21.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 23 ir 24 punktuose nurodytus atvejus;

21.2. parašyti įskaitomai.

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

23. Atsižvelgdamas į institucijos atliekamas funkcijas ir šioje institucijoje dirbančių darbuotojų kompetenciją, Departamento direktorius gali nuspręsti priimti prašymą, skundą ar pranešimą, parašytą anglų kalba, ir paskirti jį atsakyti anglų kalba.

24. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 21.1 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai, skundai ir pranešimai institucijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Departamentą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

25. Atstovaujamo asmens vardu į Departamentą kreipdamasis asmuo atstovas savo prašyme, skunde ar pranešime turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos 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.

26. Kai prašymą, skundą ar pranešimą Departamentui 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“.

27. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

28. Asmenų klausimai, pateikti elektroniniu būdu, bet nepasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami elektroniniams pasiteiravimams, į kuriuos atsakoma elektroniniu paštu ir dokumentų valdymo sistemoje neregistruojami. Asmenų klausimai, pateikti elektroniniu būdu, nepasirašyti elektroniniu parašu, bet pasirašyti paprastu parašu bei išsaugoti pdf formatu, Departamento direktoriaus sprendimu gali būti prilyginami prašymui raštu. Asmenų prašymai, pateikti

elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami prašymui raštu. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavęs Departamentas galėtų:

28.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

28.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Departamento naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

28.3. atpažinti prašymo turinį;

28.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

29. Jeigu Departamento direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 28 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Departamente neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

30. Asmuo, prašymą teikiantis Departamentui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu vtd@tourism.lt.

31. Darbuotojas, jam Departamento suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, skundą ar parnešimą, pasirašytą elektroniniu parašu arba pasirašytą paprastu parašu ir išsaugotą pdf formatu, turi nedelsdamas persiųsti jį oficialiu Departamento elektroninio pašto adresu. Vidaus administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas, atsakingas už Departamento dokumentų registravimą, registruoja jį Taisyklių 32 punkte nustatyta tvarka.

III SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

32. Asmenų rašytiniai prašymai, skundai ir pranešimai pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, elektroniniu paštu, faksu, per pasiuntinį, registruojami dokumentų valdymo sistemoje doclogix, laikantis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“ reikalavimų.

33. Raštu pateiktų prašymų, skundų ir pranešimų registravimą atlieka Vidaus administravimo skyriaus darbuotojas, atsakingas už dokumentų registravimą.

34. Priėmus prašymą, skundą ar pranešimą asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Departamente asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – pažyma apie priimtus dokumentus (Taisyklių 1 Priedas) ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas Departamento pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Pažymoje apie priimtą skundą turi būti nurodytas Departamento pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos data, darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija.

35. Elektroniniu būdu gauti ir elektroniniu parašu pasirašyti asmenų prašymai, skundai ir pranešimai registruojami Departamente pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 „Dėl elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“.

36. Asmenų elektroniniai pasiteiravimai, paklausimai, nereikalaujantys atlikti Taisyklių 5.1 papunktyje nurodytus sprendimus ar veiksmus, gauti į Departamento elektroninį paštą vtd@tourism.lt persiunčiami darbuotojams pagal kompetenciją. Dokumentų valdymo sistemoje neregistruojami.

37. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Departamente.

38. Jeigu prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Departamente, Departamento direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių taisyklių 37 punkte nustatyto termino pabaigos, Departamentas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

39. Jeigu asmens prašymui, skundai ar pranešimui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Departamentas tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Departamento nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Departamentas pasilieka prašymo, skundo ar pranešimo ir gautų dokumentų kopijas.

40. Jeigu asmens prašymas, skundas ar pranešimas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui, skundai ar pranešimui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą, skundą ar pranešimą su būtina papildoma informacija, jis nelaikomas teikiamu pakartotinai.

41. Jeigu Departamentas, užregistravęs asmens prašymą, skundą ar pranešimą nustato, kad jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Departamentas negali tokio prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėti, jo nagrinėjimas Departamento direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo nutraukimą Departamentas nedelsdamas praneša asmeniui.

42. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai pateikti nesilaikant šių taisyklių 21.1. ir 21.2. punktuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Departamente gražinami asmeniui, nurodant gražinimo priežastis. Departamentas pasilieka prašymo, skundo ar pranešimo ir gautų dokumentų kopijas.

43. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai pateikti nesilaikant šių taisyklių 20 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Departamento direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo Departamente asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo, skundo ar pranešimo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme, skunde ar pranešime nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo, skundo ar pranešimo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme, skunde ar pranešime nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme, skunde ar pranešime jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

44. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai pateikti raštu nesilaikant šių taisyklių 28.1, 28.2 ir 28.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Departamente asmeniui išsiunčiama informacija apie jo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme, skunde ar pranešime nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo, skundo ar pranešimo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme, skunde ar pranešime nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

45. Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai, skundai ir pranešimai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Departamento struktūrinių padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pats prašymą nagrinėjantis Departamentas, neįpareigodamas to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

46. Atvykusius į Departamentą asmenis aptarnauja Vidaus administravimo skyriaus darbuotojas, atsakingas už asmenų priėmimą ar kiti direktoriaus paskirti darbuotojai, atsakingi už asmenų priėmimą jiems atvykus į Departamentą bei aptarnavimą telefonu.

47. Departamente darbo laikas: pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį nuo 8 val. iki 17 val.; penktadienį – nuo 8 val. iki 15 val. 45 min. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda. Antradienį, trečiadienį prašymai ir skundai priimami nuo 7 val. 30 min. iki 17 val. 30 min. Pietų pertrauka nuo 12 val. iki 12 val. 45 min.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-97](#), 2016-05-26, paskelbta TAR 2016-05-26, i. k. 2016-14070

48. Departamento direktorius priima asmenis iš anksto suderintu laiku.

49. Departamento Vidaus administravimo skyriaus darbuotojas, atsakingas už asmenų priėmimą į Departamentą atvykusius asmenis, jeigu reikalinga išsamesnė konsultacija, gali nukreipti į kitus Departamento struktūrinius padalinius.

50. Darbuotojas, atsakingas už asmenų priėmimą:

50.1. priima ir registruoja asmenų atvykusių į Departamentą prašymus, skundus ir pranešimus pateikiamus raštu ir juos registruoja;

50.2. priima asmenų, atvykusių į Departamentą, žodinius paklausimus;

50.3. užregistruoja gautus prašymus, skundus ir pranešimus Departamento dokumentų valdymo sistemoje ir persiunčia juos Departamento direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui priskirti vykdytoją;

50.4. asmens pageidavimu praneša jam, kuris Departamento darbuotojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas nepriskirtinas Departamento kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, ir pasilieka prašymo, skundo ar pranešimo kopiją;

50.5. įteikia ar išsiunčia jiems atsakymus;

50.6. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

50.7. jeigu asmeniui rūpimas klausimas nėra priskirtas Departamento kompetencijai, paaiškina, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą ir telefoną;

50.8. konsultuoja ir informuoja asmenį ar nukreipia pas darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

50.9. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Departamento direktorių;

50.10. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Departamento direktoriaus pavedimus.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, SKUNDUS IR PRANEŠIMUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

51. Į asmenų prašymus, skundus ir pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku jis pateiktas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą, skundą ar pranešimą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Departamento direktoriaus arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į

tokius asmenų prašymus, skundus ar pranešimus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

52. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Departamente.

53. Atsakymai į prašymą, skundą ar pranešimą parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

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

53.2. į prašymą pateikti Departamento turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

53.3. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Departamento veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

54. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

55. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, skundų ar pranešimų kiti administraciniai veiksmai, atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį, įforminami raštais, įsakymais arba nutarimais.

56. Departamentas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą, skundą ar pranešimą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

57. Asmuo, nesutinkantis su Departamento atsakymu į jo prašymą, skundą ar pranešimą arba, jeigu per nustatytą prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Dėl Departamento darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, asmuo turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

58. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Departamento siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 11, 41, 42–45 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

59. Departamento darbuotojo, aptarnaujančio asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą ir Departamento kompetencijai priklausančią informaciją. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai:

59.1. paaiškinti, ar Departamentas kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

59.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas;

59.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo gali kreiptis, jeigu prašymą Departamentas nekompetentingas nagrinėti jo prašymo.

60. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Departamentas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

61. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

61.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

61.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

61.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

61.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

61.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

61.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

62. Šių taisyklių 59, 60, 61 punktuose nustatyta tvarka asmenų aptarnavimo telefonu tvarka taikoma ir kitiems darbuotojams, į kuriuos telefonu kreipiasi asmenys.

VII SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

63. Departamento patalpoje, kurioje priimami asmenų prašymai visiems matomoje vietoje turi būti padėta asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga – kad aptarnaujami asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti pageidavimus ir siūlymus.

64. Vidaus administravimo skyrius reguliariai nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus. Departamento tinklalapyje www.tourism.lt skiltyje „Apklausa“ asmenims sudaryta galimybė teikti nuomonę apie aptarnavimo kokybę Departamente. Apklausa yra anoniminė.

65. Apklaustos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Departamente gerinti.

66. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Departamento interneto portale.

PATVIRTINTA
Valstybinio turizmo departamento
prie Ūkio ministerijos direktoriaus
2016 m. gegužės 4 d. įsakymu Nr.

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

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos

(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)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Pakeitimai:

1.

Valstybinis turizmo departamentas prie Ūkio ministerijos, Įsakymas

Nr. [V-97](#), 2016-05-26, paskelbta TAR 2016-05-26, i. k. 2016-14070

Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2016 m. gegužės 4 d. įsakymo Nr. V-82 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybiniame turizmo departamente prie Ūkio ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo