

Suvestinė redakcija nuo 2014-06-07 iki 2015-08-03

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2009, Nr. [70-2887](#), i. k. 1092213ISAK002B-217

**VALSTYBINĖS KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJOS
PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS VIRŠININKO
Į S A K Y M A S**

**DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO
VALSTYBINĖJE KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJOJE PRIE SUSISIEKIMO
MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2009 m. birželio 4 d. Nr. 2B-217
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

Preambulės pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisyklės (pridedama).

2. S k i r i u atsakingais už fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenų) aptarnavimo koordinavimą Vilniuje, išskyrus Vilniaus regiono departamentą, Bendrojo skyriaus vedėją, regionų departamentuose – regionų departamentų direktorius.

3. Į p a r e i g o j u:

3.1. Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Inspekcija) valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis, užtikrinti, kad nagrinėjant (tiriant) asmenų prašymus ir aptarnaujant asmenis būtų laikomasi šio įsakymu patvirtintų taisyklių reikalavimų;

3.2. struktūrinių padalinių vadovus organizuoti šio įsakymu patvirtintų taisyklių reikalavimų įgyvendinimą savo padaliniuose;

3.3. Bendrojo skyriaus vedėją ir regionų departamentų direktorius:

3.3.1. atsakingų už asmenų aptarnavimo koordinavimą pareigas, vardus, pavardes, kabinetų ir telefonų numerius, darbo laiką bei Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisyklės paskelbti informacinėse lentose ir Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos interneto svetainėje.

3.3.2. *Neteko galios nuo 2014-06-07*

Punkto naikinimas:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

4. P a v e d u:

4.1. struktūrinių padalinių vadovams organizuoti asmenų aptarnavimą Inspekcijoje taikant „vieno langelio“ principą jiems atvykus į Inspekciją, aptarnavimą telefonu, prašymų, skundų ir pranešimų, gautų tiesiai iš asmenų arba atsiųstų paštu ar per pasiuntinį, elektroniniu būdu, tvarkymą teisės aktų nustatyta tvarka;

4.2. Inspekcijos viršininko pavaduotojui Dariui Sadaunykui kontroliuoti šio įsakymu patvirtintų taisyklių nuostatų vykdymą;

4.3. Bendrajam skyriui:

4.3.1. darbą organizuoti taip, kad pirmadieniais ir trečiadieniais asmenys prašymus, skundus, pranešimus ir kitus dokumentus galėtų pateikti viena valanda ilgiau pasibaigus

Inspekcijos darbo laikui – iki 18 valandos;

4.3.2. su įsakymu supažindinti Inspekcijos valstybės tarnautojus ir darbuotojus pasirašytinai.

4. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Inspekcijos viršininko 2006 m. lapkričio 6 d. įsakymą Nr. 2B-323 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“.

5. Į p a r e i g o j u Bendrojo skyriaus vedėją šį įsakymą paskelbti „Valstybės žiniuose“ ir Inspekcijos interneto svetainėje.

INSPEKCIJOS VIRŠININKAS

VIDMANTAS ŽUKAUSKAS

PATVIRTINTA

Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie
Susisiekimo ministerijos viršininko
2009 m. birželio 4 d. įsakymu Nr. 2B-217
(Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie
Susisiekimo ministerijos viršininko
2010 m. spalio 4 d. įsakymo Nr. 2B-433
redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJOJE PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Inspekcija).

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

3. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjamas asmenų kreipimasis į Inspekciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Inspekcijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiama pasiūlymų, kaip trūkumus ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai) piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitoks asmenų kreipimasis į Inspekciją.

4. Pagal šių Taisyklių IV skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant vieno langelio principą“ nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai apie jų pažeistas teises ar teisėtus interesus, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

5. Šios Taisyklės nereglamentuoja asmenų prašymų suteikti elektronines paslaugas teikimo, jų priėmimo ir asmenų aptarnavimo teikiant jiems elektronines paslaugas.

6. Nagrinėjant asmenų prašymus, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek prašymuose išdėstytų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

7. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

7.1. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Inspekcijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

7.2. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Inspekciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, suteikti teisę vykdyti veiklą; nustatytą tvarka pateikti Inspekcijos turimą informaciją; priimti

administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Inspekcijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

7.3. **Prašymo nagrinėjimas** – darbuotojo (-ų) veikla, kuri apima asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

7.4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

8. Nagrinėdami asmenų prašymus, darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

9. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems darbuotojams.

10. Nagrinėjantis prašymą Inspekcijos darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti savo tiesioginiam vadovui ir Inspekcijos viršininkui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Inspekcijos viršininko nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima pats Inspekcijos viršininkas arba Lietuvos Respublikos susisiekimo ministras.

11. Inspekcijoje asmenų prašymai nagrinėjami tik pagal Inspekcijos kompetenciją. Jeigu Inspekcija neįgaliota spręsti jai pateiktame prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per penkias darbo dienas nuo prašymo gavimo Inspekcijoje prašymą išsiunčia kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu apie tai praneša asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

12. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas.

13. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo į Inspekciją kreipiasi tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiama papildomų argumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Inspekcija per penkias darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Inspekcijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai gali būti pateikiami:

14.1. žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Inspekciją) (šiuo būdu prašymai paprastai neteikiami, jei prašoma suteikti administracinę paslaugą);

14.2. raštu:

14.2.1. tiesiogiai asmeniui atvykus į Inspekciją;

14.2.2. atsiuntus paštu ar per pasiuntinį (šiuo būdu prašymai paprastai neteikiami, jei prašoma suteikti administracinę paslaugą);

14.3. elektroniniu būdu (pasirašius teisinę galią turinčiu saugiu elektroniniu parašu, sudarytu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu):

14.3.1. jei prašoma suteikti administracinę paslaugą – administracinę paslaugą teikiančio Inspekcijos darbuotojo elektroninio pašto adresu;

14.3.2. kitais atvejais – bendruoju Inspekcijos elektroninio pašto adresu epastas@vkti.gov.lt;

14.3.3. per Paslaugų ir gaminių kontaktinį centrą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

15. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

16. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė prašymą išdėstyti raštu.

17. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam į Inspekciją kreipiantis žodžiu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Inspekcija arba asmuo, kuris kreipiasi į Inspekciją, savo iniciatyva.

18. Asmenų prašymai turi būti:

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

18.2. parašyti įskaitomai;

18.3. asmens pasirašyti – nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir kontaktiniai duomenys, jei kiti teisės aktai nenustato kitaip.

19. Kai asmens prašymą Inspekcijai paduoda asmens atstovas, jis Inspekcijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Inspekciją 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. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 18.1 ir 18.2 punktų reikalavimus.

20. Kai prašymą Inspekcijai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas 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“.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

21. Paštu gauto ir nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Inspekcija, jeigu prašymą nagrinėti pagal kompetenciją priklauso jai.

22. 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 ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip

patvirtina asmens tapatybę.

23. Elektroniniu būdu siunčiami prašymai sudaromi ir Inspekcijai teikiami Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos elektroninių dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos viršininko 2010 m. spalio 1 d. įsakymu Nr. 2B-430 „Dėl Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

24. Asmens prašymas, nustatyta tvarka pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, prilyginamas rašytiniam prašymui.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar per pasiuntinį, turi būti užregistruoti dokumentų valdymo sistemoje, atitinkamame Inspekcijos dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

26. Asmenų skundai ir pranešimai apie pažeistas teises ar teisėtus interesus:

26.1. gauti Bendrajame skyriuje, užregistruojami dokumentų valdymo sistemoje ir perduodami Inspekcijos viršininkui ar jo pavaduotojams pagal jų kompetencijai priklausančias pagrindines veiklos sritis;

26.2. gauti regionų departamentuose, nuskenuojami, užregistruojami dokumentų valdymo sistemoje ir per ją perduodami Inspekcijos viršininkui ar jo pavaduotojams pagal jų kompetencijai priklausančias pagrindines veiklos sritis. Jei skundą ar pranešimą nagrinėti paskiriamas kito struktūrinio padalinio darbuotojas, jam perduodamas ir skundo ar pranešimo originalas.

27. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per dvi darbo dienas nuo prašymo gavimo Inspekcijoje pranešimas apie prašymo registraciją (priedas) arba kitas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto, išsiunčiamas asmens nurodytuoju adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu).

28. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Inspekcijoje Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 „Dėl Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“, ir Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos elektroninių dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos viršininko 2010 m. spalio 1 d. įsakymu Nr. 2B-430, nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

29. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Inspekcija per penkias darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį ir prašo per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Inspekcijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui,

nurodant grąžinimo priežastis. Šių Taisyklių 10 punkte nustatytas penkias darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Inspekcijoje.

30. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Inspekcijoje, jei kiti teisės aktai nenustato kitaip.

31. Jeigu prašymo 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 Inspekcijoje, Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Prašymų, skundų ir pranešimų, susijusių su verslo subjektų veiklos patikrinimu, nagrinėjimo terminą gali pratęsti Inspekcijos viršininko pavaduotojas, kurio kompetencijai priskirtas kontrolės funkcijų koordinavimas. Likus ne mažiau kaip penkioms darbo dienoms iki šių Taisyklių 28 punkte nustatyto termino pabaigos, Inspekcija išsiunčia asmeniui rašytinį pranešimą (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

32. Prašymai, pateikti raštu nesilaikant šių Taisyklių 18.2 punkte nustatyto reikalavimo, per tris darbo dienas nuo prašymo gavimo Inspekcijoje grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Inspekcija pasilieka prašymo kopiją.

33. Prašymai, pateikti raštu nesilaikant šių Taisyklių 18.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, registruojami ir segami į atskirą bylą Bendrajame skyriuje. Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti tiriami prašymuose nurodyti faktai.

34. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu, registruojami ir tvarkomi Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos elektroninių dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos viršininko 2010 m. spalio 1 d. įsakymu Nr. 2B-430, nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

35. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant vieno langelio principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Inspekcijos struktūrinių padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati Inspekcija, neįpareigodama to daryti asmens, kuris kreipiasi.

36. Taikant vieno langelio principą asmenis aptarnaujantys Inspekcijos struktūriniai padaliniai atlieka šias funkcijas:

36.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Inspekcija gali gauti iš savo struktūrinių padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Inspekcija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

36.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Inspekcijos viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui;

36.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja asmenį apie prašymą nagrinėjantį darbuotoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Inspekcijos kompetencijai, persiunčia prašymą kitai institucijai, pasilikęs jo kopiją;

36.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

36.5. asmens pageidavimu informuoja asmenį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

36.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Inspekcijos viršininko nustatytą kompetenciją;

- 36.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;
36.8. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Inspekcijos viršininko pavedimus.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

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

38. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Inspekcijoje, išskyrus atvejus, kai atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą.

39. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

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

39.2. į prašymą pateikti Inspekcijos 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;

39.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Inspekcijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

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

41. Jei asmuo prašyme suteikti administracinę paslaugą pageidauja, kad Inspekcija dokumentą jam išsiųstų paštu, Inspekcija išsiunčia prašomą dokumentą pašto siunta per pasiuntinių paštą, kuris pašto siuntą prašyme nurodytu adresu (fiziniam asmeniui) arba Juridinių asmenų registre nurodytu adresu (juridiniam asmeniui) asmeniui įteikia asmeniškai pasirašytinai. Šiuo atveju asmuo pats apmoka pašto siuntos pristatymo (įteikimo) išlaidas. Pasiuntinių paštui neradus asmens nurodytuoju adresu ir grąžinus siuntą Inspekcijai, Inspekcija apie tai informuoja asmenį raštu, kuriame nurodoma, kad pašto siunta su asmeniui skirtu dokumentu yra grąžinta Inspekcijai ir asmuo gali jį atsiimti tame Inspekcijos regiono departamente, kuriame pateikė prašymą, prieš tai sumokėjęs į nurodytą Inspekcijos atsiskaitomąją sąskaitą Inspekcijai tekusių pašto siuntos pristatymo (įteikimo) asmeniui ir grąžinimo Inspekcijai išlaidų sumą, taip pat nurodoma išlaidų suma. Jei asmuo pageidauja atsiimti dokumentą kitame Inspekcijos regiono departamente, nei pateikė prašymą, apie tai turi informuoti Inspekciją raštu arba elektroniniu būdu šių Taisyklių 14 punkte nustatyta tvarka.

42. Inspekcija, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

43. Asmuo, nesutinkantis su Inspekcijos atsakymu į asmens prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę

paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. [13-310](#)) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. [13-308](#); 2000, Nr. [85-2566](#)) nustatyta tvarka Administraciniam teismui. Dėl darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#); 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

44. Darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

44.1. paaiškinti, ar Inspekcija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

44.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

44.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Inspekcija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

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

45. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

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

45.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Inspekcijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

45.3. atidžiai išklausyti, prireikus, paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

45.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

45.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

46. Bendrojo skyriaus vedėjas ir regionų departamentų direktoriai kiekvieną dieną patikrina asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygų įrašus ir apie naujus įrašus praneša Inspekcijos viršininkui. Inspekcijos viršininko pavedimu pageidavimai, pasiūlymai ir pastabos nagrinėjami nustatyta tvarka. Bendrasis skyrius ne rečiau kaip kartą per metus pasirinkta forma organizuoja anoniminę asmenų apklausą siekdamas nustatyti:

46.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Inspekcijos darbo laiką;

46.2. ar Inspekcijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas yra patogus;

46.3. ar tenka ilgai laukti priėmimo;

46.4. ar aptarnaujami mandagiai;

46.5. ar rūpimi klausimai išsprendžiami kvalifikuotai;

46.6. ar tenkina atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

46.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Inspekcija ėmėsi sprendama asmenų klausimus;

46.8. kitus Inspekcijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

47. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymams nagrinėti ir aptarnavimui Inspekcijoje gerinti.

48. Bendrasis skyrius apie asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatus kartą per metus informuoja Inspekcijos viršininką ir skelbia Inspekcijos interneto svetainėje.

Priedo pakeitimai:

Nr. [2B-433](#), 2010-10-04, Žin., 2010, Nr. 119-6092 (2010-10-07), i. k. 1102213ISAK002B-433

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų
aptarnavimo Valstybinėje kelių
transporto inspekcijoje prie Susisiekimo
ministerijos taisyklių
priedas

(Pranešimo apie prašymo registraciją formos pavyzdys)



**VALSTYBINĖS KELIŲ TRANSPORTO INSPEKCIJOS
PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS**

(struktūrinio padalinio pavadinimas)

(Adresatas)

PRANEŠIMAS APIE PRAŠYMO REGISTRACIJĄ

200__ - __ - __ Nr. _____

Pranešame, kad Jūsų prašymas, adresuotas _____
(Valstybinei kelių transporto inspekcijai

_____, gautas
prie Susisiekimo ministerijos ar jos struktūriniam padaliniui)
200__ m. _____ d., prašymo registracijos Nr. 9B-_____.

(Prašymą priėmusio valstybės
tarnautojo ar darbuotojo pareigos)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

(Struktūrinio padalinio duomenys)

Pakeitimai:

1.
Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos, Įsakymas Nr. [2B-433](#), 2010-10-04, Žin., 2010, Nr. 119-6092 (2010-10-07), i. k. 1102213ISAK002B-433
Dėl Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos viršininko 2009 m. birželio 4 d. įsakymo Nr. 2B-217 "Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisyklių patvirtinimo" pakeitimo
2.
Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos, Įsakymas

Nr. [2B-577](#), 2010-12-30, Žin., 2011, Nr. 1-21 (2011-01-04), i. k. 1102213ISAK002B-577

Dėl Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos viršininko 2009 m. birželio 4 d. įsakymo Nr. 2B-217 "Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

3.

Valstybinė kelių transporto inspekcija prie Susisiekimo ministerijos, Įsakymas

Nr. [2B-116](#), 2014-06-06, paskelbta TAR 2014-06-06, i. k. 2014-07224

Dėl Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos viršininko 2009 m. birželio 4 d. įsakymo Nr. 2B-217 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kelių transporto inspekcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo