

Nutarimas netenka galios 2007-09-02:

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas

Nr. [875](#), 2007-08-22, Žin., 2007, Nr. 94-3779 (2007-09-01), i. k. 1071100NUTA00000875

Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo

Suvestinė redakcija nuo 2006-06-01 iki 2007-09-01

Nutarimas paskelbtas: Žin. 2002, Nr. [95-4105](#), i. k. 1021100NUTA00001491

LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

N U T A R I M A S

**DĖL PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO IR
KITOSE INSTITUCIJOSE PAVYZDINĖS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2002 m. rugsėjo 25 d. Nr. 1491

Vilnius

Pakeistas teisės akto pavadinimas:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

Siekdama pagerinti piliečių ir kitų asmenų aptarnavimą viešojo administravimo ir kitose institucijose, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a:

1. Patvirtinti Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos aprašą (pridedama).

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

2. Pavesti viešojo administravimo ir kitoms valstybės institucijoms ir įstaigoms, išskyrus šio nutarimo 3 punkte nurodytas institucijas ir įstaigas, per mėnesį nuo šio nutarimo įsigaliojimo parengti ir priimti atitinkamus savo teisės aktus, vadovaujantis šiuo nutarimu patvirtintu Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos aprašu.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

3. Rekomenduoti Lietuvos Respublikos Seimui ir Respublikos Prezidentui atskaitingoms valstybės institucijoms, savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, asociacijoms, kitiems viešiesiems juridiniams asmenims, aptarnaujant piliečius ir kitus asmenis, nagrinėjant jų prašymus ir skundus, vadovautis šiuo nutarimu patvirtintu Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos aprašu.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

4. Pripažinti netekusiais galios:

4.1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 6 d. nutarimą Nr. 654 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2000, Nr. [48-1389](#));

4.2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. birželio 12 d. nutarimą Nr. 681 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų prašymų, pareiškimų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo institucijose, kurios nėra viešojo administravimo subjektai, tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2000, Nr. [49-1423](#)).

MINISTRAS PIRMININKAS

ALGIRDAS BRAZAUSKAS

VIDAUS REIKALŲ MINISTRAS

JUOZAS BERNATONIS

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimu
Nr. 1491

PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO IR KITOSE INSTITUCIJOSE PAVYZDINĖS TVARKOS APRAŠAS

Pakeistas priedo pavadinimas:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Aprašas reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau vadinama – asmenys) aptarnavimą viešojo administravimo ir kitose institucijose (toliau vadinama – institucijos).

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

2. Aptarnaujant asmenis, šio Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

3. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako viešojo administravimo ar kitos institucijos vadovas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

Asmenų aptarnavimas – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į instituciją, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

Informacija – žinios, kuriomis disponuoja institucija.

Pakartotinis panaudojimas – asmenų naudojimasis informacija komerciniams arba nekomerciniams tikslams.

Pareiškėjas – asmuo, kuris kreipiasi į instituciją raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į instituciją, valstybės tarnautoją ar darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus (toliau vadinama – valstybės tarnautojas ar darbuotojas), nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, pateikti informaciją ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie institucijos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Privati informacija – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas (Žin., 1996, Nr. [63-1479](#); 2003, Nr. [15-597](#)), informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

Skundas – kreipimasis į instituciją nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

Punkto pakeitimai:

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

5. Institucijų valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#)) įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. [10-236](#); 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Institucijos vadovas turi užtikrinti, kad šių valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais būtų paskirti valstybės tarnautojai ar darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

7. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 21 straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais.

8. Institucijoje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

Pareiškėjas, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

8¹. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu ir sudaryti taip, kad skundą ar prašymą gavusi institucija galėtų nustatyti prašymą ar skundą sudariusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami. Atsakymas elektroniniu būdu turi būti parengtas ir pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. [7-268](#)), nustatyta tvarka.

Papildyta punktu:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

9. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas –

juridinis asmuo) arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

10. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą prašymą ar skundą išverčia institucija, kuriai pagal kompetenciją priklauso nagrinėti šiuos dokumentus. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

11. Kai asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant turi dalyvauti institucijos pakviestas vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

12. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

13. Institucijos vadovas turi užtikrinti, kad institucijoje asmenims prieinamoje vietoje, taip pat per vietos radiją ar televiziją, spaudą, institucijos interneto tinklalapyje būtų paskelbta asmenų aptarnavimo šioje institucijoje tvarka (valstybės tarnautojo ar darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, vardas ir pavardė, telefono numeris, „vieno langelio“ aptarnavimo tarnybos, jeigu ji įsteigta, buvimo vieta, darbo laikas, šios tarnybos valstybės tarnautojo ar darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, kita reikiama informacija šiuo klausimu).

14. Asmenų aptarnavimo institucijoje laiką nustato institucijos vadovas, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 20 straipsnio nuostatomis.

III. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į INSTITUCIJĄ

15. Atvykę į instituciją asmenys aptarnaujami institucijos padaliniuose pagal jų kompetenciją spręsti asmeniui rūpimus klausimus arba „vieno langelio“ aptarnavimo tarnyboje, jeigu ji įsteigta.

16. Atvykę į instituciją asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir institucijos interesų.

17. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone, taip pat gali būti įvedamos asmenų aptarnavimo kortelės, kuriose iš anksto nurodomas aptarnavimo laikas ir vieta, valstybės tarnautojo ar darbuotojo, kuris aptarnaus asmenį, pareigos, vardas ir pavardė. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, aptarnavimo tarnyba (aptarnaujantis valstybės tarnautojas ar darbuotojas) privalo apie tai įspėti asmenį.

18. Institucijoje matomoje vietoje turi būti padėta piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kad jie panorėję visuomet galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus.

IV. „VIENO LANGELIO“ APTARNAVIMO TARNYBA

19. „Vieno langelio“ aptarnavimo tarnyba (toliau vadinama – tarnyba) – specialus asmenų aptarnavimo padalinys, iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžete patvirtintų bendrųjų asignavimų institucijai steigiamas viešojo administravimo institucijose, į kurias atvyksta daug asmenų, prašančių priimti tam tikrą individualų administracinį aktą, išduoti pažymą ar kitą dokumentą, patvirtinantį tam tikrus juridinius faktus, arba atlikti kitokį administracinį veiksmą. Tarnyba steigama institucijos vadovo sprendimu, ji aprūpinama reikiama organizacine technika, ryšių priemonėmis ir dokumentais.

20. Tarnyba:

20.1. priima raštu arba elektroniniu būdu pateiktus asmenų prašymus ir skundus. Priimant prašymą ar skundą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus. Iš asmens negalima

reikalauti papildomos informacijos, kuri yra tos institucijos ir kitų institucijų informacinėse sistemose bei registruose ir kurią institucija gali gauti tarnybinės pagalbos tvarka, nustatyta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme;

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

20.2. suteikia informaciją apie klausimo sprendimo institucijoje procedūrą;

20.3. priima sprendimą asmeniui rūpimu klausimu pagal institucijos vadovo nustatytą kompetenciją. Jeigu asmens klausimas iš karto neišsprendžiamas, tarnyba priima rašytinį arba elektroniniu būdu pateikiamą jo prašymą ar skundą ir perduoda spręsti kompetentingiems institucijos padaliniams, informuodama asmenį, kada ir kaip (telefonu, paštu, elektroniniu paštu ar kita ryšių priemone) jam bus pranešta apie rūpimo klausimo išsprendimą;

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

20.4. jeigu į institucijos kompetenciją neįeina išspręsti asmeniui rūpimą klausimą, paaiškina jam, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą, telefoną ir persiunčia prašymą ar skundą nagrinėti kompetentingai institucijai. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį;

20.5. išduoda asmeniui užpildyti reikiamus dokumentus, prireikus padeda juos užpildyti;

20.6. teikia pažymą ir kitus oficialius dokumentus teisės aktų nustatyta tvarka;

20.7. institucijos vadovo pavedimu teikia asmens prašomą informaciją;

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

20.8. atlieka kitus teisės aktų nustatytus veiksmus.

21. Tarnyboje turėtų būti:

21.1. numatytas asmenims patogus tarnybos darbo laikas;

21.2. įėjimas į tarnybą pritaikytas neįgaliesiems ir pagyvenusiesiems žmonėms;

21.3. matomoje vietoje įrengtas stendas (rodyklė) apie institucijos padalinius ir jų vadovus;

21.4. laukiamasis, kuriame pakaktų sėdimų vietų ir būtų įrengta atskira vieta konfidencialiam pokalbiui;

21.5. valstybės tarnautojai ar darbuotojai, gebantys kvalifikuotai aptarnauti asmenis.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

22. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, gauti „vieno langelio“ aptarnavimo tarnyboje ar bet kuriame kitame institucijos padalinyje, turi būti užregistruoti atitinkamame institucijos dokumentų registre ir tvarkomi Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, patvirtintų Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 (Žin., 2002, Nr. [5-211](#); 2005, Nr. [132-4773](#)), nustatyta tvarka. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami ir jų valdymas institucijoje organizuojamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

23. Asmeniui įteikiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas (registracijos kortelė arba spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija), kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, prašymo ar skundo registracijos numeris, valstybės tarnautojo, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, vardas, pavardė, telefono numeris. Elektroniniu būdu gauto asmens prašymo ar skundo užregistravimą patvirtinantis dokumentas parengiamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka ir išsiunčiamas asmeniui elektroniniu paštu.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

24. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo institucijoje gavimo datos, institucija, gavusi prašymą ar skundą paštu elektroniniu būdu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu elektroniniu būdu, nurodyma prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

25. Prašymai ir skundai, kuriuos turi nagrinėti žemesnės pagal pavaldumą institucijos, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo institucijoje datos persiunčiami nagrinėti šioms institucijoms. Apie tai pranešama pareiškėjui. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik atsiklausus pareiškėjo. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per institucijos vidaus tvarka nustatytą terminą iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis).

26. Jeigu institucija, kuriai paduotas prašymas ar skundas, negaliota spręsti ten išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo institucijoje datos persiunčiamas kompetentingai institucijai. Apie tai pranešama pareiškėjui. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo institucijoje datos grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis). Persiunčiant prašymus ir skundus, kuriuose yra privačios informacijos, laikomasi šio Aprašo 25 punkte nustatytų apribojimų.

Jeigu pareiškėjas prašo informacijos, kuri yra kitoje įstaigoje, prašymas persiunčiamas kitai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo įstaigoje ir apie tai per 3 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo informuojamas pareiškėjas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

27. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

28. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti institucijos padaliniais, valstybės tarnautojams ar darbuotojams pagal kompetenciją. Perdavimo tvarką nustato institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo.

VI. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

29. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatytą administracinę procedūrą. Prašymai pateikti informaciją nagrinėjami Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

30. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo jo gavimo institucijoje datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje datos.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

31. Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiose institucijose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

32. Prašymai ir skundai, persiusti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti per 30 darbo dienų nuo jų gavimo institucijoje datos. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų nustatytą terminą.

33. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad institucijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo institucijoje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

VII. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

34. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens įsakymu, potvarkiu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

35. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie institucijos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

36. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

37. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu elektroniniu paštu (jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

38. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

VIII. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

39. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą institucijos vadovui, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. [13-308](#); 2000, Nr. [85-2566](#)) nustatyta tvarka. Dėl valdžios, valdymo, savivaldos, karinių ir joms prilygintų institucijų pareigūnų piktnaudžiavimo ir biurokratizmo gali būti paduotas skundas Lietuvos Respublikos Seimo

kontrolieriams Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#)) nustatyta tvarka.

40. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

41. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę tai apskųsti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

IX. APTARNAVIMAS TELEFONU

42. Taupant asmenų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų darbo laiką, institucijos vadovo sprendimu institucijoje gali būti paskirtas valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, arba įsteigta speciali aptarnavimo telefonu tarnyba su atskira telefono linija ir lengvai įsimenamu telefono numeriu (pageidautina).

43. Valstybės tarnautojo ar darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, arba specialios aptarnavimo tarnybos uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į instituciją, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

43.1. ar ši institucija kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

43.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

Punkto pakeitimai:

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

43.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu ši institucija nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

44. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja institucija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą.

45. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

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

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

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

45.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

45.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

X. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

46. Institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo reguliariai nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

46.1. ar jie pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;

46.2. ar jiems patogus institucijoje nustatytas priėmimo laikas;

46.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

46.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;

46.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

- 46.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;
 - 46.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi jų klausimams spręsti.
 - 47. Gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.
 - 48. Apklausos duomenys ir kita informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.
-

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas

Nr. [463](#), 2006-05-25, Žin., 2006, Nr. 60-2134 (2006-05-27), i. k. 1061100NUTA00000463

Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimo Nr. 1491 "Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo" pakeitimo