

Nutarimas netenka galios 2012-03-23:

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Nutarimas

Nr. [O3-50](#), 2012-03-19, Žin., 2012, Nr. 34-1697 (2012-03-22), i. k. 112106ANUTA000O3-50

Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2008 m. spalio 20 d. nutarimo Nr. O3-157 "Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje taisyklių patvirtinimo" ir jį keitusio nutarimo pripažinimo netekusiais galios

Suvestinė redakcija nuo 2011-04-03 iki 2012-03-22

Nutarimas paskelbtas: Žin. 2008, Nr. [125-4791](#), i. k. 108106ANUTA000O3-157

**VALSTYBINĖS KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJOS
N U T A R I M A S**

**DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO
VALSTYBINĖJE KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJOJE
TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2008 m. spalio 20 d. Nr. O3-157
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975) ir 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“ (Žin., 2007, Nr. [94-3779](#)), bei siekdama pagerinti asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą, Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija n u t a r i a:

1. Patvirtinti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje taisykles (pridedama).
2. Pripažinti netekusiu galios Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2003 m. sausio 24 d. nutarimą Nr. O3-3 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje tvarkos“ (Žin., 2003, Nr. [12-475](#)).

KOMISIJOS PIRMININKAS

VIRGILIJUS PODERYS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje taisyklės (toliau vadinama – šios Taisyklės) reglamentuoja fizinių bei juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje (toliau vadinama – Komisija).

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Komisiją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Komisijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau vadinama – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Komisiją.

3. Vadovaujantis „vieno langelio“ principu, Komisijoje asmenis aptarnauja Komisijos Bendrųjų reikalų skyrius.

4. Pagal šių Taisyklių nuostatas taip pat nagrinėjami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

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

6. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. [94-3779](#)) patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus, valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims 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.

8. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Komisijos pirmininkas bei skyrių vedėjai turi užtikrinti, kad valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymams nagrinėti būtų paskirti kiti valstybės tarnautojai.

9. Asmenys aptarnaujami Bendrųjų reikalų skyriuje Komisijos darbo laiku. Asmenų prašymai priimami dvi papildomas valandas per savaitę, pasibaigus darbo dienos laikui.

10. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Komisijos pirmininkui apie galimą viešųjų ir

privačių interesų konfliktą bei jo priežastis.

11. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Komisijos kompetenciją. Jeigu Komisija neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Komisijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

12. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Jeigu Komisija nėra pirmasis adresatas, ji pagal savo kompetenciją pirmajam adresatui privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo Komisijoje dienos be atskiro pirmojo adresato prašymo.

13. Tais atvejais, kai prašyme yra Komisijos kompetencijai nepriklausančių klausimų, prašymas per 5 darbo dienas persiunčiamas nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms, apie tai pranešus pareiškėjui bei nurodžius, kurie prašyme išdėstyti klausimai bus nagrinėjami pagal Komisijos kompetenciją. Jei nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją galėtų nagrinėti prašyme išdėstytus klausimus, neįnešančius į Komisijos kompetenciją, jie paliekami nenagrinėti apie tai pranešus pareiškėjui.

14. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Komisiją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Komisija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Komisijoje dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

15. Bendrųjų reikalų skyrius užtikrina, kad Taisyklės, taip pat už asmenų aptarnavimą atsakingų valstybės tarnautojų pareigos, vardai ir pavardės, darbo laikas, telefono numeriai, kita reikiama informacija būtų paskelbta Komisijos interneto svetainėje.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

16. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar asmeniui tiesiogiai atvykus į Komisiją), raštu (asmeniui tiesiogiai atvykus į Komisiją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu institucijos elektroninio pašto adresu.

17. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas Bendrųjų reikalų skyriaus valstybės tarnautojui. Bendrųjų reikalų skyriaus valstybės tarnautojas turi teisę nukreipti asmenį kito Komisijos skyriaus valstybės tarnautojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus.

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

19. Komisija pati pasirenka jai tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmens pageidavimu jo priėmimas Komisijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

20. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jį aptarnaujant turi dalyvauti asmuo, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

21. Asmenų prašymai turi būti:

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

21.2. parašyti įskaitomai;

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

22. Kai asmens prašymą Komisijai paduoda asmens atstovas, Komisijai paprašius, jis

turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 21 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Komisiją 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, Komisijai paprašius, pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 21.1 ir 21.2 punktų reikalavimus.

23. *Neteko galios nuo 2011-04-03*

Punkto naikinimas:

Nr. [03-61](#), 2011-03-31, *Žin. 2011, Nr. 39-1913 (2011-04-02)*, i. k. 111106ANUTA00003-61

24. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo, kuris pagal kompetenciją priskirtas nagrinėti Komisijai, viso teksto į lietuvių kalbą vertimą užtikrina Komisija.

25. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

26. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad Komisija, gavusi prašymą, galėtų:

26.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

26.3. atpažinti prašymo turinį;

26.4. identifikuoti elektroninį parašą ir (arba) prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

27. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti įgyvendinant „vieno langelio“ principą, registruojami Komisijos dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

28. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Komisijoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodyta prašymo priėmimo data ir registracijos numeris arba prašymo priėmimo data ir valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, parašas.

29. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami pagal elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (*Žin.*, 2006, Nr. [7-268](#)).

30. 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. Komisija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Komisijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Šių Taisyklių 11 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Komisijoje.

31. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Komisijoje.

32. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo prašymo gavimo Komisijoje, Komisijos pirmininkas per 15 darbo

dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 31 punkte nustatyto termino pabaigos, Komisija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodyma prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

33. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 21.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Komisijoje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Komisija pasilieka prašymo kopiją.

34. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 21.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

35. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu, nesilaikant šių Taisyklių 26.1–26.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

36. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu, nesilaikant šių Taisyklių 26.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

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

37. 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 Komisijos skyrių, prireikus – ir iš kitų institucijų, gauna pati Komisija, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

38. Komisijos pirmininkas priima asmenis iš anksto suderintu laiku.

39. Atvykusius į Komisiją asmenis aptarnauja Komisijos Bendrųjų reikalų skyrius. Jeigu atvykusiems asmenims reikalinga išsamesnė konsultacija, Bendrųjų reikalų skyrius gali nukreipti juos į kitus Komisijos skyrius.

40. Bendrųjų reikalų skyrius atlieka šias funkcijas:

40.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė;

40.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Komisijos pirmininkui ar jo įgaliotam asmeniui susipažinti ir nurodyti rezoliucijai;

40.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems vykdytojams;

40.4. kontroliuoja, kaip laikomasi šių Taisyklių reikalavimų, nagrinėjant dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“ užregistruotus prašymus ir skundus, bei primena vykdytojams, kad yra laiku neatsakyta į gautus prašymus ar skundus;

40.5. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

40.6. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją ir prašymo nagrinėjimo eigą;

40.7. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Komisijos pirmininko nustatytą kompetenciją;

40.8. nukreipia asmenį pas Komisijos valstybės tarnautoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

40.9. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

40.10. kartą per metus gali atlikti asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo, taikant „vieno langelio“ principą, kokybės analizę ir apie tai informuoti Komisijos pirmininką;

40.11. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Komisijos pirmininko pavedimus.

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

41. 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.

42. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Komisijoje.

43. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

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

43.2. į prašymą pateikti Komisijos 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;

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

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

44. Atsakymai į prašymus asmenims teikiami paprastu ar, esant būtinumui, registruotu laišku, asmeniui pageidaujant, atsakymas gali būti siunčiamas faksu ar elektroniniu paštu, o po to išsiunčiamas paprastu ar registruotu laišku. Asmeniui pageidaujant, atsakymą jis gali atsiimti Bendrųjų reikalų skyriuje, patvirtindamas, kad atsakymas įteiktas į rankas, asmuo pasirašo antrajame atsakymo egzemplioriuje.

45. Komisija, 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.

46. Asmuo, nesutinkantis su Komisijos atsakymu į jo 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 valstybės tarnautojų 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

47. Komisijoje už asmenų aptarnavimą telefonu yra atsakingas Bendrųjų reikalų skyrius, kurio uždavinys – trumpai suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu:

47.1. paaiškinti, ar Komisija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

47.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Komisija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

48. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Bendrųjų reikalų skyriaus valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

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

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

48.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

48.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

48.5. prireikus išsamesnės specialisto konsultacijos, pasiūlyti asmeniui sujungti jį tiesiogiai su specialistu arba, jei asmuo pageidauja, nurodyti tiesioginį kompetentingo specialisto telefono numerį;

48.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

49. Šių Taisyklių 47 ir 48 punktuose nustatyta asmenų aptarnavimo telefonu tvarka taikoma ir kitiems valstybės tarnautojams, į kuriuos telefonu kreipiasi asmenys.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

50. Komisijos Bendrųjų reikalų skyriuje visiems matomoje vietoje turi būti padėta asmenų pageidavimų ir pastabų knyga, kad aptarnaujami asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti pageidavimus ir siūlymus.

51. Komisijos pirmininko įsakymu paskirtas valstybės tarnautojas reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų ir pastabų knygos įrašus, taip pat gali kartą per metus pasirinktinai organizuoti anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

51.1. ar jie pakankamai informuoti apie Komisijos darbo laiką;

51.2. ar jiems patogus Komisijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

51.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

51.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

51.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

51.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

51.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Komisija ėmėsi sprendama jų klausimus;

51.8. kitus Komisijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

52. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Komisijoje gerinti.

53. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Komisijos interneto svetainėje.

Pakeitimai:

1.

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Nutarimas

Nr. [O3-61](#), 2011-03-31, Žin., 2011, Nr. 39-1913 (2011-04-02), i. k. 111106ANUTA000O3-61

Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2008 m. spalio 20 d. nutarimo Nr. O3-157 "Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo