

***Suvestinė redakcija nuo 2022-06-23***

*Įsakymas paskelbtas: Žin. 2007, Nr. [110-4526](#), i. k. 1072310ISAK001V-361*

***Nauja redakcija nuo 2022-06-23:***

*Nr. [1V-452](#), 2022-06-22, paskelbta TAR 2022-06-22, i. k. 2022-13396*

## **LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTRAS**

### **ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO**

2007 m. spalio 18 d. Nr. 1V-361  
Vilnius

#### **1. N u s t a t a u :**

1.1. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijoje (toliau – Ministerija) asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, nagrinėjami ir tvarkomi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo, Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Asmenų aptarnavimą reglamentuojantys teisės aktai), Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2015 m. liepos 17 d. įsakymu Nr. 1V-558 „Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos reglamento patvirtinimo“, Asmens duomenų tvarkymo, saugojimo ir šių duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijoje tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2015 m. liepos 17 d. įsakymu Nr. 1V-560 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo, saugojimo ir šių duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“, Vidaus reikalų ministerijos dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2015 m. liepos 17 d. įsakymu Nr. 1V-557 „Dėl Vidaus reikalų ministerijos dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

1.2. Ministerijoje asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, asmenų pageidavimu atsakymai į pateiktus prašymus ir skundus įteikiami Ministerijos priimamajame adresu: Šventaragio g. 2, Vilnius, tel. (8 5) 271 7130.

1.3. Ministerijos darbo dienos laikas (darbo dienomis) pirmadienį–ketvirtadienį nuo 8 iki 17 val., penktadienį – nuo 8 iki 15 val. 45 min. Ministerijoje sudaryta galimybė asmenims prašymus ir skundus pateikti ir pietų pertraukos metu. Iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai papildomai priimami atitinkamą darbo dieną valandą prieš darbo laiką, konkreti diena skelbiama Ministerijos interneto svetainėje. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

1.4. Valstybės tarnautojo arba darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas, pavardė, darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo (darbo) vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas skelbiami Ministerijos interneto svetainėje ir Ministerijos priimamojo informacinėje lentoje.

1.5. Kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, negu nustatyta Asmenų aptarnavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose, gauti prašymai persiunčiami elektroniniu paštu bendrasisd@vrm.lt. Asmenų prašymai dėl informacijos pateikimo, atsiųsti Ministerijai elektroninių ryšių priemonėmis, kurių nereikia nagrinėti ir į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, pagal kompetenciją persiunčiami Ministerijos administracijos padaliniais ar vidaus reikalų ministrui pavestose valdymo srityse veikiančioms įstaigoms ir įmonėms.

1.6. Vidaus reikalų ministro, vidaus reikalų viceministrų, Ministerijos kanclerio pavedimu organizuojami asmenų priėmimai pagal administravimo sritis.

1.7. Ministerijos priimamajame asmenų ir turto saugumui užtikrinti Turto valdymo ir ūkio departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos įrengta vaizdo stebėjimo kamera. Prieš patenkant į priimamąjį ir priimamajame iškabintose Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos rekomenduojamos formos informacinėse lentelėse informuojama apie vykdomą vaizdo stebėjimą.

1.8. Ministerijos priimamajame asmenys aptarnaujami žodžiu, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, naudojant konferencinį ryšį. Aptarnaujant asmenis žodžiu garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, garso ir vaizdo įrašai nedaromi. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu (vadovaujantis šio įsakymo 1.9 papunkčiu).

1.9. Ministerijos priimamajame sudaroma galimybė atvykusiems asmenims užpildyti parengtas prašymo ir skundo pateikimo formas, parašyti prašymą ar skundą, taikant kompiuterines technologijas, užtikrinant, kad asmens prašymo ar skundo, parašyto taikant kompiuterines technologijas, turinio informacija nebus prieinama kitiems asmenims.

1.10. Gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami, tvarkomi Ministerijos dokumentų valdymo sistemoje. Ministerija, saugodama asmens duomenis, įgyvendina ir užtikrina tinkamas organizacines ir technines priemones, skirtas asmens duomenims nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, pakeitimo, atskleidimo, taip pat nuo bet kokio kito neteisėto tvarkymo apsaugoti.

2. P a v e d u Ministerijos Administravimo departamentui:

2.1. organizuoti asmenų aptarnavimą Ministerijoje, juos aptarnauti telefonu, tvarkyti prašymus ir skundus, gautus tiesiogiai iš asmenų arba atsiųstus paštu ar per pasiuntinį, elektroninių ryšių priemonėmis;

2.2. paskelbti šį įsakymą Ministerijos interneto svetainėje.

VIDAUS REIKALŲ MINISTRAS

RAIMONDAS ŠUKYS

#### **Pakeitimai:**

1.

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [1V-412](#), 2008-11-19, Žin., 2008, Nr. 136-5359 (2008-11-27), i. k. 1082310ISAK001V-412

Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. 1V-361 "Dėl asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijoje taikant "Vieno langelio" principą" pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [1V-753](#), 2018-10-15, paskelbta TAR 2018-10-16, i. k. 2018-16226

Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. 1V-361 „Dėl Asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijoje taikant vieno langelio principą“ pakeitimo

3.

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [1V-550](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09693

Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. 1V-361 „Dėl Asmenų aptarnavimo“ pakeitimo

4.

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Įsakymas

Nr. [1V-452](#), 2022-06-22, paskelbta TAR 2022-06-22, i. k. 2022-13396

Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. 1V-361 „Dėl Asmenų aptarnavimo“ pakeitimo