



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO VALDYBA

SPRENDIMAS

DĖL SEIMO VALDYBOS 2007 M. RUGSĖJO 19 D. SPRENDIMO NR. 1795 „DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIME IR SEIMO KANCELIARIJOJE TAISYKLIŲ“ PAKEITIMO

2019 m. kovo 6 d. Nr. SV-S-1121
Vilnius

Lietuvos Respublikos Seimo valdyba **n u s p r e n d ž i a**:

Pakeisti Lietuvos Respublikos Seimo valdybos 2007 m. rugsėjo 19 d. sprendimą Nr. 1795 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Seime ir Seimo kanceliarijoje taisyklių“:

1. Pakeisti pavadinimą ir jį išdėstyti taip:

„SPRENDIMAS

DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIME IR SEIMO KANCELIARIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO“.

2. Pakeisti preambulę ir ją išdėstyti taip:

„Lietuvos Respublikos Seimo valdyba, atsižvelgdama į Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarijos struktūrą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Seimo valdybos 2018 m. liepos 31 d. sprendimu Nr. SV-S-840 „Dėl Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarijos struktūros patvirtinimo“, ir į Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimą Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, **n u s p r e n d ž i a**“.

3. Pakeisti 1 punktą ir jį išdėstyti taip:

„1. Patvirtinti Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Seime ir Seimo kanceliarijoje taisykles (pridedama).“

4. Pakeisti šiuo sprendimu patvirtintas Asmenų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Seime ir Seimo kanceliarijoje taisykles ir jas išdėstyti nauja redakcija (pridedama).

Seimo Pirmininkas

Viktoras Pranckietis

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos
Seimo valdybos 2007 m. rugsėjo 19 d.
sprendimu Nr. 1795
(Lietuvos Respublikos
Seimo valdybos
2019 m. kovo 6 d. sprendimo
Nr. SV-S-1121 redakcija)

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS
RESPUBLIKOS SEIME IR SEIMO KANCELIARIJOJE
TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Seime ir Seimo kanceliarijoje taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatoma prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Seime ir Seimo kanceliarijoje (toliau – Institucija) tvarka.

2. Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Už Taisyklių laikymąsi atsako prašymus ir skundus nagrinėjantys ir asmenis aptarnaujantys Seimo kanceliarijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – tarnautojai), taip pat Seimo politinio (asmeninio) pasitikėjimo valstybės tarnautojai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Pavedimas** – ant prašymo ar skundo ir (ar) Seimo kanceliarijos dokumentų valdymo sistemoje įrašytas ar žodinis paskyrimas arba įpareigojimas atlikti tam tikrą užduotį.

4.2. **Vadovybė** – Seimo Pirmininkas ir kiti Seimo valdybos nariai, Seimo kancleris.

4.3. **Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys** (toliau – vieno langelio padalinys) – Seimo kanceliarijos Informacijos ir komunikacijos departamento Ryšių su visuomene skyrius.

5. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų

įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

6. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

7. Prašymą ar skundą nagrinėjantis tarnautojas Seimo kanclerio nustatyta tvarka nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jeigu tai gali sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą. Sprendimą dėl Seimo politinio (asmeninio) pasitikėjimo valstybės tarnautojo nušalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima tarnautoją į pareigas priėmęs Seimo narys.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Instituciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per Seimo interneto portalo informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Instituciją ar telefonu.

9. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas vieno langelio padalinio tarnautojui, ar kito Institucijos padalinio (toliau – padalinys) atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

10. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Institucijos interesų, Institucijoje neregistruojami, jeigu vieno langelio padalinio tarnautojas ar kito padalinio atstovas, turintis įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis, nenusprendžia kitaip. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

11. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, vieno langelio padalinio tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui,

prireikus – ir Vadovybės apsaugos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos pareigūnui. Tiesioginio vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms ir Institucijos vadovui.

12. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Institucijoje nėra tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Instituciją.

13. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

13.1. parašytas valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą; vertimo tikrumas turi būti paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 15 punkte nurodytais atvejais;

13.2. parašytas įskaitomai;

13.3. asmens pasirašytas.

14. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

15. Nevalstybine kalba raštu pateikti prašymai Institucijoje priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija, tarptautinė organizacija ar kitas užsienio subjektas.

16. Atstovaujamo asmens vardu į Instituciją kreipdamasis asmuo atstovas savo prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas 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.

17. Kai prašymą ar skundą Institucijai 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“.

18. Prašymas raštu, atsiųstas Institucijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

19. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Institucijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti Institucijos oficialiu elektroninio pašto adresu, nurodytu Seimo interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

20. Institucijos tarnautojas, jam Institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną persiųsti jį Institucijos oficialiu elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją jis gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

ANTRASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

21. Priimant tiesiogiai pateikiamą prašymą ar skundą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti. Jeigu kartu su prašymu pateikiamas asmens dokumentas (gimimo liudijimas, mokslo baigimo pažymėjimas ir kt.), padaromos šio dokumento kopijos ir dokumentas grąžinamas jį pateikusiam asmeniui.

22. Jeigu tiesiogiai pateikiamas ar paštu atsiunčiamas prašymo ar skundo, skirto daugeliui gavėjų (Seimo nariams, frakcijoms, parlamentinėms grupėms ir kita), vienas egzempliorius, jis perduodamas pirmajam prašyme ar skunde nurodytam gavėjui, kitiems gavėjams nustatyta tvarka perduodama tik skaitmeninė prašymo ar skundo kopija.

23. Tiesiogiai pateikiamame, paštu ar elektroniniais ryšiais atsiųstame Seimo nariui skirtame prašyme ar skunde turi būti nurodytas konkretus Seimo narys.

24. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu jam įteikiama spaudu su gavimo data ir registracijos numeriu pažymėta prašymo ar skundo (be priedų) kopija (ant Seimo nariams, frakcijoms ir parlamentinėms grupėms adresuotų prašymų ar skundų kopijų dedamas spaudas su gavimo data) arba Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. Jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Institucijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

25. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruoti Seimo kanclerio nustatyta tvarka.

26. Prašymai ir skundai, adresuoti Seimo nariui, frakcijai, parlamentinei grupei, tvarkomi kaip asmeninė korespondencija; Seimo nario patarėjas arba padėjėjas, Seimo frakcijos referentas

šiuos prašymus ir skundus registruoja Seimo nario, frakcijos ar parlamentinės grupės gautų dokumentų registre, išskyrus atvejus, kai Seimo narys ar frakcija pageidauja, kad jiems asmenų pateikti pasiūlymai ar pastabos dėl Seimo teisės aktų projektų registre įregistruotų įstatymų, kitų teisės aktų projektų būtų svarstomi Seimo komitetuose ar komisijose. Šie pasiūlymai ar pastabos registruojami ir perduodami Taisyklių 45 punkte nustatyta tvarka.

27. Jeigu prašymą ar skundą gavusio padalinio vadovas nenusprendžia kitaip, elektroninėmis priemonėmis raštu pateikti Taisyklių 18 punkte nustatytų reikalavimų neatitinkantys prašymai ir skundai, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Institucijoje neregistruojami.

28. Informacija apie prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarką skelbiama asmenims prieinamoje vietoje asmenų priimamojo laukiamajame, taip pat Seimo interneto svetainėje.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS. PAVEDIMŲ VYKDYMO KONTROLĖ

PIRMASIS SKIRSNIS

BENDRIEJI REIKALAVIMAI

29. Prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Institucijos kompetenciją. Ne pagal kompetenciją pateiktas prašymas ir skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Institucijoje dienos išsiunčiamas Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu apie tai pranešama asmeniui, paaiškinamos jo prašymo ar skundo persiuntimo priežastys.

30. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Institucijoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

31. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Institucijoje dienos, prašymų ir skundų nagrinėjimą ir vadovybės pavedimus kontroliuojantis padalinys turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 30 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą,

prašymą nagrinėjantis padalinys per 2 darbo dienas nuo prašymų ir skundų nagrinėjimą ir vadovybės pavedimus kontroliuojančio padalinio tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

32. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir prašymą nagrinėjantis padalinys tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Institucijoje dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per prašymą nagrinėjančio padalinio nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo prašymą nagrinėjančio padalinio nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Prašymą nagrinėjantis padalinys pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas (jeigu Seimo kanceliarijos dokumentų valdymo sistemoje nėra dokumento skaitmeninių kopijų).

33. Jeigu prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad prašymui nagrinėti trūko būtinos informacijos ir dokumentų, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina informacija ir dokumentais, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

34. Jeigu prašymą ar skundą nagrinėjantis padalinys nustato, kad prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, prašymo turinyje yra necenzūrinių žodžių arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas padalinio vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą padalinys ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos praneša asmeniui.

35. Prašymo, adresuoto tik Institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Institucija: nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Institucijoje dienos persiunčia prašymo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai Institucijai. Institucija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

36. Prašymą, kuris adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jų gavusi institucija pagal savo

kompetenciją ir asmeniui į ją atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

37. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi tuo pačiu klausimu, kurį padalinys ar kiti padaliniai 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 nenagrinėjamas, prašymą gavęs padalinys per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Institucijoje dienos praneša asmeniui prašymo nenagrinėjimo priežastis.

38. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, prašymą gavęs padalinys per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Institucijoje dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas prašymą nagrinėjančio padalinio vadovo ar jo įgalioto asmens 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 nagrinėjimo sustabdymą prašymą nagrinėjantis padalinys ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

39. Prašymą ar skundą, pateiktą raštu nesilaikant Taisyklių 13.1 papunktyje, 16 ir 17 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Institucijoje dienos vieno langelio padalinys grąžina asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodydamas tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlydamas pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

40. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 13.3 papunktyje ir 14 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjamas, jeigu prašymą ar skundą nagrinėjančio padalinio vadovas nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Institucijoje dienos asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

41. Prašymą ar skundą, pateiktą elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 18 punkte nustatyto reikalavimo, prašymo ar skundo gavėjo pageidavimu vieno langelio padalinys per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Institucijoje dienos grąžina asmeniui ir nurodo tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis.

42. Prašymą ar skundą, pateiktą nesilaikant Taisyklių 23 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Institucijoje dienos vieno langelio padalinys grąžina asmeniui ir nurodo grąžinimo priežastis, o tuo atveju, kai gavėjas prašyme ar skunde nurodytas apibendrintai (pvz., Seimo nariams), vieno langelio padalinys prašymą ar skundą perduoda pagal kompetenciją ir apie prašymo ar skundo perdavimą praneša jį pateikusiam asmeniui.

43. Prašymas, pateiktas Taisyklių 15 punkte nustatyto būdu, nagrinėjamas bendra tvarka. Prireikus gautą prašymą išversti į lietuvių kalbą, prašymą nagrinėjantis padalinys (Taisyklių 45 punkte nurodytu atveju – Seimo posėdžių sekretoriatas) kreipiasi į vertimus atliekanti padalinį.

44. Pagal kompetenciją kitai institucijai persiunčiant nevalstybine kalba parašytą prašymą, lydraštyje trumpai apibūdinama prašymo esmė, iš kurios galima spręsti, kodėl prašymas persiunčiamas būtent tai institucijai.

ANTRASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS PAGAL KOMPETENCIJĄ

45. Seimui, Seimo valdybai, Seimo vadovybei, Seimo padaliniams adresuotas prašymas, kuriame yra pateikti pasiūlymai ar pastabos dėl Seimo teisės aktų projektų registre įregistruotų įstatymų ar kitų teisės aktų projektų, Seimo kanclerio nustatyta tvarka užregistruojamas ir perduodamas Seimo posėdžių sekretariatui.

46. Kitų Seimui, Seimo valdybai, Seimo Pirmininkui, kitiems Seimo valdybos nariams adresuotų prašymų ar skundų nagrinėjimą organizuoja vieno langelio padalinys:

46.1. prašymą, kuriame yra pateikti pasiūlymai dėl įstatymų priėmimo arba galiojančių įstatymų pakeitimo, papildymo, prašymą ar skundą, kuriame keliami kiti Lietuvos Respublikos Konstitucijoje Seimo kompetencijai priskirti klausimai, perduoda nagrinėti Seimo padaliniui pagal Lietuvos Respublikos Seimo statute nustatytą kompetenciją;

46.2. prašymą ar skundą, kuriame pateikti klausimai nepriskirti Institucijos kompetencijai, Taisyklėse nustatyta tvarka persiunčia pagal kompetenciją;

46.3. prašymą, kuriame prašoma išaiškinti įstatymų sąvokas ar įstatymų arba kitų teisės aktų taikymą, Seimo kanclerio pavedimu perduoda Seimo kanceliarijos Teisės departamentui, kad šis pateiktų nuomonę;

46.4. informacinio turinio prašymą perduoda susipažinti padaliniui pagal kompetenciją;

46.5. raštu praneša asmeniui apie Taisyklių 45 punkte, 46.1 ir 46.2 papunkčiuose nurodytų prašymų perdavimą (persiuntimą).

47. Kitus, negu Taisyklių 46.1–46.4 papunkčiuose nurodytus Seimui, Seimo valdybai, Seimo Pirmininkui, kitiems Seimo valdybos nariams adresuotus prašymus ar skundus, Seimo valdybos, Seimo Pirmininko, kitų Seimo valdybos narių pavedimu Taisyklėse nustatyta tvarka nagrinėja vieno langelio padalinys.

48. Ne pagal Seimo padalinio kompetenciją Seimo padaliniui adresuotas prašymas ar skundas:

48.1. Seimo padalinio pavedimu ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo padalinyje dienos gali būti perduodamas vieno langelio padaliniui nagrinėti Taisyklėse nustatyta tvarka;

48.2. Taisyklėse nustatyta tvarka nagrinėjamas vieno langelio padalinyje, kai Seimo padalinys priima sprendimą, kad visus ne pagal šio padalinio kompetenciją adresuotus prašymus ar skundus nagrinėja vieno langelio padalinys.

49. Prireikus konsultacijas pagal kompetenciją Seimui, Seimo valdybai, Seimo Pirmininkui, kitiems Seimo valdybos nariams adresuotame prašyme ar skunde nurodytais klausimais vieno langelio padaliniui teikia kiti Seimo kanceliarijos padaliniai.

50. Informacija apie Seimo Pirmininkui, kitiems Seimo valdybos nariams ir Seimo padaliniams adresuotų prašymų ir skundų gavimą ir nagrinėjimą adresatams pateikiama Seimo kanceliarijos dokumentų valdymo sistemoje.

51. Seimo kanceliarijai, Seimo kancleriui adresuotą prašymą ar skundą Seimo kanclerio pavedimu nagrinėja Seimo kanceliarijos padaliniai pagal kompetenciją.

TREČIASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR VADOVYBĖS PAVEDIMŲ DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VYKDYMO KONTROLĖ

52. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti Taisyklėse nustatytais terminais.

53. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir vadovybės pavedimų padaliniams ir kitoms valstybės institucijoms dėl gautų prašymų ir skundų nagrinėjimo apskaitą tvarko ir pavedimų vykdymą kontroliuoja bei apibendrina Seimo kanceliarijos Dokumentų departamento Dokumentų valdymo skyrius Seimo kanclerio nustatyta tvarka.

54. Kai dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo yra vadovybės pavedimas, skirtas keletui padalinių, pagrindiniu vykdytoju laikomas padalinys, kuris pavedime nurodytas pirmasis. Kiti pavedime nurodyti padaliniai yra vienodai atsakingi už vadovybės pavedimo įvykdymą laiku ir turi pagrindiniam vykdytojui pateikti pasiūlymus dėl atsakymo rengimo arba suteikti kitą prašomą informaciją.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ITEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

55. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma nevalstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, tarptautinė organizacija ar kitas užsienio subjektas. Atsakymas į prašymus, siunčiamus elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 30 punkte nustatytu atveju Institucijoje neregistruotus prašymus.

56. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

57. Atsakymas į prašymą parengiamas atsižvelgiant į prašymo turinį:

57.1. 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;

57.2. į prašymą pateikti Institucijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

57.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

57.4. į kitą prašymą atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

58. Prašymą nagrinėjęs padalinys, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

59. Į skundus atsakoma laikantis Viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

60. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (institucijų), kuriai (kurioms) gali

būti pateiktas skundas, pavadinimą (pavadinimus) ir adresą (adresus), taip pat terminą (terminus), per kurį (kuriuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti pirmiau minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

61. Padalinių parengti atsakymai į prašymus ir skundus pasirašomi Seimo kanclerio nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

VIENO LANGELIO PRINCIPAS

62. Institucijoje prašymus ir skundus nagrinėja ir asmenis aptarnauja vieno langelio padalinys:

62.1. Seimo kanclerio nustatyta tvarka priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją institucija gali gauti iš savo padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Institucija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

62.2. perduoda tiesiogiai pateiktus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, užregistruoti Seimo kanclerio nustatyta tvarka;

62.3. asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Institucijos tarnautojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymas ar skundas nepriskirtinas Institucijos kompetencijai, Taisyklėse nustatyta tvarka persiunčia jį kitai institucijai;

62.4. įteikia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

62.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

62.6. priima ir konsultuoja asmenis pagal Institucijos kompetenciją;

62.7. atsako už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis;

62.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo, pateikia Seimo kancleriui.

ANTRASIS SKIRSNIS

ASMENŲ PRIĖMIMAS

63. Kiekvieną darbo dieną Institucijos asmenų priimamajame asmenis priima ir konsultuoja vieno langelio padalinio tarnautojai. Duomenys apie atvykusį į Institucijos asmenų priimamąjį asmenį įrašomi tam skirtame žurnale.

64. Pagal iš anksto vieno langelio padalinio tarnautojų sudarytą ir suderintą grafiką Seimo valdybos sprendimu patvirtintu laiku vieno langelio padalinys organizuoja asmenų priėmimą pas vadovybę ir Seimo komitetų bei komisijų pirmininkus.

65. Seimo interneto svetainėje skelbiama informacija apie asmenų priėmimą Institucijoje, į priėmimą asmenys užrašomi iš anksto. Asmenų priėmimo laikas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu; atsiradus nenumatytų aplinkybių ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, vieno langelio padalinio tarnautojas apie tai iš anksto praneša asmeniui.

66. Mitingų, piketų ir kitų susirinkimų prie Seimo rūmų metu vieno langelio padalinio tarnautojai susitinka su prie Seimo vykstančių susirinkimų dalyviais, susipažįsta su jų reikalavimais ir apie juos nedelsdami praneša vadovybei. Apie Lietuvos Respublikos susirinkimų įstatymo pažeidimus prie Seimo rūmų ar Seimo rūmuose vieno langelio padalinio tarnautojai įspėja pažeidėjus ir apie pažeidimą praneša Seimo kancleriui ir (ar) kompetentingoms institucijoms.

TREČIASIS SKIRSNIS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

67. Institucijoje už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis yra atsakingas Seimo kanclerio paskirtas vieno langelio padalinio tarnautojas.

68. Duomenys apie Institucijos bendruoju telefonu skambinusius asmenis įrašomi tam skirtame žurnale.

69. Tarnautojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

69.1. paaiškinti, ar Institucija kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

69.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

69.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

69.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Institucija ir kurią asmuo turi teisę gauti Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

70. Tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, turi laikytis šių reikalavimų:

70.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Institucijos pavadinimą;

70.2. įspėti asmenį, kuris kreipiasi Institucijos bendruoju telefonu, kad jo prašymo turinys yra fiksuojamas ir bus saugomas Institucijoje;

70.3. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

70.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jeigu klausimai priskirti tarnautojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą tarnautoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

71. Institucija privalo kiekvienais metais atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvius kriterijus.

72. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Institucijai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

72.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Institucijos darbo laiką;

72.2. ar asmenims patogus Institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

72.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

72.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių tarnautojų;

72.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

72.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

72.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Institucija ėmėsi sprendama jų klausimus.

73. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

73.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau negu per nustatytą terminą;

73.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, negu nustatyta;

73.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Instituciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį tarnautoją;

73.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Institucijos atsakymą arba juos aptarnavusį tarnautoją.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo
ir asmenų aptarnavimo Lietuvos
Respublikos Seime ir Seimo
kanceliarijoje taisyklių
priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(Padalinio pavadinimas, duomenys)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas) _____ (parašas) _____ (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)