VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2016 m. kovo 8 d. Nr. 1-77
Vilnius

Vadovaudamasis 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 ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų 9.1.7 ir 9.2.6 punktais:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisykles (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2009 m. spalio 1 d. įsakymą Nr. 1-141 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių patvirtinimo“ su visais vėlesniais pakeitimais.

Direktorius Feliksas Petrauskas

PATVIRTINTA
Valstybinės vartotojų teisių
apsaugos tarnybos direktoriaus 2016 m.
kovo 8 d. įsakymu Nr. 1-77

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje ir jos teritoriniuose padaliniuose (toliau – Tarnyba).

2. Šių taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Tarnybą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmens kreipimaisi į Tarnybą.

3. Pagal šių taisyklių IV skyriaus nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus, šių taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimo Nr. 913 redakcija) patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse.

6. Tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojai), nagrinėdami asmenų prašymus privalo vadovautis pagarbos žmogui, 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 nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio darbuotojo. Struktūrinių padalinių vadovai užtikrina, kad darbuotojų atostogų, ligos, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymų nagrinėjimas būtų pavestas kitiems darbuotojams, turintiems tokius pat įgaliojimus.

8. Darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Tarnybos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Tarnybos direktoriaus

nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyrusios institucijos vadovas.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo persiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją), kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

10. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Tarnyba per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą gavusios institucijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su institucijos kompetencija. Šių taisyklių 9 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Tarnyboje.

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Jeigu Tarnyba nėra pirmasis adresatas, tai ji pagal savo kompetenciją pirmajam adresatui privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo įstaigoje be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

12. Tais atvejais, kai Tarnybos kompetencijai priklauso tik dalis prašyme išdėstytų klausimų, prašymas, Tarnybos kompetencijai nepriskirtų klausimų dalyje, per 5 darbo dienas persiunčiamas nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms, apie tai pranešant pareiškėjui bei nurodant, kurie prašyme išdėstyti klausimai bus nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jei nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją galėtų nagrinėti prašyme išdėstytus klausimus, neįeinančius į Tarnybos kompetenciją, jie paliekami nenagrinėti apie tai pranešant pareiškėjui.

13. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, kurį Tarnyba 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, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Tarnyboje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

14. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Tarnyba tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 38 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus 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 teisena. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Tarnyba nedelsdama raštu praneša asmeniui.

15. Tarnybos Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyrius pirmame Tarnybos aukšte ant priimamojo durų ir Tarnybos interneto portale skelbia darbuotojų, atsakingų už asmenų konsultavimą ir aptarnavimą, pareigas, vardą ir pavardę, darbo laiką, telefono numerį, kitą reikiamą informaciją.

II SKYRIUS
ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

16. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą), ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

17. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus darbuotojui, ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

18. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Tarnyboje neregistruojami, jeigu Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

19. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

20. Asmens pageidavimu asmens priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 16 punkte nurodytais būdais.

21. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Tarnybą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, savo iniciatyva, jeigu Tarnyba nenustato kitaip.

22. Asmenų prašymai raštu turi būti:

22.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 24 ir 25 punktuose nurodytus atvejus;

22.2. parašyti įskaitomai.

23. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

24. Atsižvelgdamas į institucijos atliekamas funkcijas ir šioje institucijoje dirbančių darbuotojų kompetenciją, Tarnybos direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami.

25. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 22.1 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai institucijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Tarnybą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

26. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos 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.

27. Kai prašymą Tarnybai 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“.

28. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

29. Asmenų klausimai, pateikti elektroniniu būdu, bet nepasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami elektroniniams pasiteiravimams, į kuriuos atsakoma elektroniniu paštu. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami prašymui raštu. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Tarnyba galėtų:

29.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

29.3. atpažinti prašymo turinį;

29.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

30. Jeigu Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 29 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Tarnyboje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

31. Asmuo, prašymą teikiantis Tarnybai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu.

32. Darbuotojas, jam Tarnybos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriui arba oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu.

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

33. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, faksu, per pasiuntinį, registruojami dokumentų valdymo sistemoje, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 patvirtintų Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių reikalavimų.

34. Raštu pateiktų prašymų registravimą ir jų perdavimą Tarnybos direktoriaus ar direktoriaus pavaduotojų rezoliucijoje nurodytam Tarnybos darbuotojui atlieka Vidaus administravimo skyrius.

35. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – pažyma apie priimtą skundą ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas Tarnybos, priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Pažymoje apie priimtą skundą turi būti nurodytas Tarnybos pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos data, darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija.

36. Elektroniniu būdu gauti ir elektroniniu parašu pasirašyti asmenų prašymai registruojami Tarnyboje pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158.

37. Asmenų elektroniniai pasiteiravimai, gauti į Tarnybos elektroninį paštą tarnyba@vvtat.lt persiunčiami darbuotojams pagal kompetenciją. Atsakymo rengėjas elektroninį pasiteiravimą kartu su atsakymu užregistruoja dokumentų valdymo sistemoje.

38. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje.

39. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Tarnyboje, Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių taisyklių 38 punkte nustatyto termino pabaigos, Tarnyba išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

40. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Tarnyba tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

41. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

42. Jeigu Tarnyba, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Tarnyba nedelsdama praneša asmeniui.

43. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant šių taisyklių 22.1. ir 22.2. punktuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

44. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant šių taisyklių 21 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

45. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant šių taisyklių 29.1, 29.2 ir 29.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

46. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių taisyklių 29.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Nustatyto reikalavimo neatitinkantys prašymai per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis.

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

47. 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 Tarnybos struktūrinių padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti Tarnyba, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

48. Atvykusius į Tarnybą asmenis aptarnauja Tarnybos direktoriaus paskirti Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus darbuotojai, atsakingi už asmenų priėmimą jiems atvykus į Tarnybą bei aptarnavimą telefonu.

49. Asmenų priėmimo Tarnyboje ir teritoriniuose padaliniuose darbo laikas: pirmadieniais – ketvirtadieniais – 8.00-17.00 val., penktadieniais – 8.00-15.45 val., pietų pertrauka – 12.00-12.45 val. Pirmadieniais bei antradieniais asmenų prašymai papildomai yra priimami vieną valandą pasibaigus Tarnybos darbo dienos laikui, t. y. iki 18.00 val.

50. Tarnybos direktorius priima asmenis iš anksto suderintu laiku.

51. Tarnybos Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyrius į Tarnybą atvykusius asmenis, jeigu reikalinga išsamesnė konsultacija, gali nukreipti į kitus Tarnybos struktūrinius padalinius.

52. Darbuotojas, atsakingas už asmenų priėmimą:

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

52.2. priima ir registruoja asmenų, atvykusių į Tarnybą, žodinius prašymus;

52.3. suteikia informaciją apie klausimo sprendimo procedūrą ir, esant reikalui, padeda surašyti vartotojo prašymą pagal Tarnybos direktoriaus patvirtintą formą;

52.4. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Tarnybos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

52.5. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja apie prašymą nagrinėjantį darbuotoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Tarnybos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, ir pasilieka prašymo kopiją;

52.6. asmenų prašymu įteikia jiems atsakymus;

52.7. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

52.8. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Tarnybos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

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

52.10. jeigu asmeniui rūpimas klausimas nėra priskirtas Tarnybos kompetencijai, paaiškina, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą ir telefoną;

52.11. nukreipia asmenį pas darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

52.12. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Tarnybos direktorių;

52.13. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Tarnybos direktoriaus pavedimus.

V SKYRIUS
ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

53. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu 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. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Tarnybos direktoriaus arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu,

išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

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

55. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

55.1. 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;

55.2. į prašymą pateikti Tarnybos 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;

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

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

57. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kiti administraciniai veiksmai, atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį, įforminami raštais, įsakymais arba nutarimais.

58. Tarnyba, 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.

59. Asmuo, nesutinkantis su Tarnybos atsakymu į jo prašymą, arba 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 nustatyta tvarka Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Dėl Tarnybos darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, asmuo turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

60. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 11, 42, 43–46 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

61. Darbuotojo, aptarnaujančio asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą ir Tarnybos kompetencijai priklausančią informaciją. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai:

61.1. paaiškinti, ar Tarnyba kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

61.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas;

61.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo gali kreiptis, jeigu prašymą Tarnyba nekompetentinga nagrinėti jo prašymo.

62. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

63. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

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

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

63.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

63.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

63.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

64. Šių taisyklių 61, 62, 63 punktuose nustatyta tvarka asmenų aptarnavimo telefonu tvarka taikoma ir kitiems darbuotojams, į kuriuos telefonu kreipiasi asmenys.

VII SKYRIUS
ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

65. Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriuje visiems matomoje vietoje turi būti padėta asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga – kad aptarnaujami asmenys galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti pageidavimus ir siūlymus.

66. Tarnybos Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus įgaliotas darbuotojas 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:

66.1. ar jie pakankamai informuoti apie Tarnybos darbo laiką;

66.2. ar jiems patogus Tarnyboje nustatytas darbo laikas;

66.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

66.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

66.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

66.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

66.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Tarnyba ėmėsi spręsdama jų klausimus;

66.8. gali būti pateikti ir kiti su asmenų aptarnavimu susiję klausimai.

67. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Tarnyboje gerinti.

68. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Tarnybos interneto portale.

_____