



**VALSTYBINIO STUDIJŲ FONDO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ
APTARNAVIMO VALSTYBINIAME STUDIJŲ FONDE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2016 m. sausio 4 d. Nr. V1 – 1
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, 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 ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybiniame studijų fonde taisykles (pridedama).
2. Į p a r e i g o j u Valstybinio studijų fondo valstybės tarnautojus ir darbuotojus vadovautis šio įsakymo 1 punktu patvirtintomis taisyklėmis nagrinėjant Valstybinio studijų fondo gautus asmenų prašymus, skundus ir pranešimus.
3. Įsakymo vykdymo kontrolę pasilieku sau.

Direktoriaus pavaduotojas,
laikinais einantis direktoriaus pareigas

Algis Zubrus

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VALSTYBINIAME STUDIJŲ FONDE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybiniame studijų fonde taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Valstybiniame studijų fonde (toliau – Fondas).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Fondą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Fondo veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Fondo valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Fondą.

3. Teikiant, nagrinėjant asmenų prašymus skirti Fondo administruojamas paskolas ir finansinę paramą ir priimant sprendimus dėl šių prašymų, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja paskolų ir atitinkamos finansinės paramos teikimą ir administravimą reglamentuojantys teisės aktai.

4. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, 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 ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (toliau – Prašymų nagrinėjimo taisyklės) ir Valstybinio studijų fondo nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1993 m. liepos 21 d. nutarimu Nr. 540 „Dėl Valstybinio studijų fondo nuostatų patvirtinimo“ (toliau – Fondo nuostatai). Šių Taisyklių nuostatos, nagrinėjant asmenų prašymus, skundus, pranešimus Fonde, taikomos tiek, kiek jų nagrinėjimo tvarkos nereglamentuoja šiame punkte nurodyti teisės aktai.

5. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **Administracinė procedūra** – Fondo atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą, valstybės politiko, pareigūno, valstybės tarnautojo ar kito asmens pranešimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą.

5.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Fondą, kuriame nurodoma, kad Fondo ir (arba) jo darbuotojų veiksmais, neveikimu ar Fondo priimtais sprendimais yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

5.3. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į Fondą, kuriame nurodoma, kad Fondo ir (arba) jo darbuotojų veiksmais, neveikimu ar Fondo priimtais sprendimais yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti (toliau – skundas).

5.4. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Fondą prašant išduoti pažymą, dokumento kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, pakeisti duomenis apie asmenį Fondo valdomoje informacinėje sistemoje,

pateikti Fondo turimą informaciją, priimti sprendimą, kuriame pagal kompetenciją išreiškiama Fondo valia asmens nurodytu klausimu, atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

5.5. **Prašymo nagrinėjimas** – Fondo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

5.6. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka išduodama pažyma, įteikiama dokumento kopija, nuorašas ar išrašas, patvirtinantis tam tikrą juridinį faktą, pateikiama Fondo turima informacija, pateikiamas sprendimas, kuriame pagal kompetenciją išreiškiama Fondo valia asmens nurodytu klausimu, išdėstoma Fondo nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5.7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Prašymų nagrinėjimo taisyklėse ir Valstybinio studijų fondo nuostatuose.

6. Šių taisyklių nustatyta tvarka Fondas nagrinėja ir kitu pavadinimu Fondui asmenų pateiktus raštus, jeigu pagal kreipimosi turinį šiuos raštus galima kvalifikuoti kaip prašymus ar skundus.

7. Fondas asmenų prašymus nagrinėja ir administracinę procedūrą vykdo ir tuo atveju, kai nėra šią funkciją atliekančio Fondo darbuotojo. Fondo darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais nagrinėti asmenų prašymus ir vykdyti administracinę procedūrą pavedama kitiems Fondo darbuotojams, turintiems teisę nagrinėti prašymus ir skundus.

8. Nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą Fondo darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo ar skundo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Fondo direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, gavus informaciją apie Viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytų aplinkybių atsiradimą. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą Fondo darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats praneša Fondo direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui apie jų atsiradimą. Sprendimą dėl Fondo direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima jis pats arba Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministras ar kitas įgaliotas asmuo.

9. Fondas asmenų prašymus nagrinėja ir administracinę procedūrą vykdo pagal savo kompetenciją. Jeigu Fondas nėra įgaliotas spręsti jam pateiktame prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo išsiunčia šį asmens pateiktą dokumentą kitai Lietuvos Respublikos institucijai pagal kompetenciją, raštu praneša apie tai asmeniui ir paaiškina persiuntimo priežastis.

10. Fondui pateikti asmenų prašymai ir skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas dokumentas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Fondas per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, Fondas grąžina prašymą ar skundą asmeniui ir nurodo jo grąžinimo priežastį. Jeigu dalis gautame prašyme ar skunde keliamų klausimų susiję su Fondo kompetencija, negavęs asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo ar skundo persiuntimo, Fondas prašymą ar skundą nagrinėja ta dalimi, kuri susijusi su Fondo kompetencija.

11. Jei gautas asmens prašymas ar skundas adresuotas Fondui, tačiau jame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, prašymo ar skundo nagrinėjimą organizuoja bei, gavęs reikalingą informaciją iš kitų kompetentingų institucijų, į jį atsako Fondas.

12. Jei asmens prašyme ar skunde, adresuotame kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ar priklausančiame kelių institucijų kompetencijai, Fondas yra pirmasis adresatas, Fondas organizuoja gauto prašymo ar skundo nagrinėjimą, pradeda ir vykdo administracinę procedūrą bei, gavęs reikalingą informaciją iš kitų kompetentingų institucijų, parengia atsakymą į pateiktą prašymą ar priima administracinės procedūros sprendimą.

13. Jeigu paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, Fondas sustabdo administracinę procedūrą, kol teismas išnagrinės skundą, ir apie tai praneša skundą pateikusiam asmeniui.

14. Jeigu Fondui pateikto asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Fondas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia prašymo ir gautų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, Fondo direktorius ar jo įgaliotas asmuo sustabdo prašymo nagrinėjimą iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie prašymo nagrinėjimo sustabdymą Fondas nedelsdamas raštu praneša asmeniui.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

15. Prašymai ir skundai teikiami Fondui:

15.1. raštu:

15.1.1. tiesiogiai atvykus į Fondą adresu: A. Goštauto g. 12-407, Vilnius, kreipiantis į už lankytojų priėmimą atsakingą Fondo darbuotoją;

15.1.2. įdedant juos į Fondo korespondencijai skirtas dėžutes adresu A. Goštauto g. 12, Vilnius;

15.1.3. siunčiant paštu adresu A. Goštauto g. 12-407, 01108 Vilnius;

15.1.4. siunčiant faksu (8 5) 263 9153;

15.2. elektroniniu būdu, siunčiant oficialiu Fondo elektroninio pašto adresu fondas@vsf.lt, ar kitu elektroniniu būdu.

16. Asmenų prašymai Fondui taip pat gali būti teikiami žodžiu:

16.1. telefonu (8 5) 263 9152;

16.2. tiesiogiai atvykus į Fondą adresu A. Goštauto g. 12-407, Vilnius, kreipiantis į Fondo darbuotoją, atsakingą už lankytojų priėmimą.

17. Asmenų prašymus ir skundus, teikiamus tiesiogiai atvykus į Fondą adresu A. Goštauto g. 12-407, Vilnius, taip pat telefonu (8 5) 263 9152, Fondas priima ir informaciją apie prašymų teikimo ir nagrinėjimo tvarką asmenims teikia pirmadieniais – penktadieniais Fondo darbo valandomis, o antradieniais ir ketvirtadieniais – ir nuo 17.00 iki 18.00 val.

18. Asmuo, siekiantis pateikti Fondui prašymą ar skundą tiesiogiai, atvykęs į Fondą adresu A. Goštauto g. 12-407, Vilnius, savo atvykimo ir prašymo ar skundo pateikimo laiką su Fondu gali suderinti iš anksto, raštu ar žodžiu kreipdamasis į Fondo darbuotoją, atsakingą už lankytojų priėmimą.

19. Prie įėjimo į Fondo patalpas A. Goštauto g. 12-407, Vilnius, asmenims prieinamoje vietoje (stende, lentelėje) ir Fondo interneto svetainėje www.vsf.lt nurodomas įstaigos darbo laikas, asmenų prašymų, skundų priėmimo laikas, Fondo darbuotojo, atsakingo už lankytojų priėmimą, pareigos, vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys, darbo laikas.

20. Už lankytojų priėmimą atsakingas Fondo darbuotojas :

20.1. priima asmenų prašymus ir skundus, nustato jų esmę, užregistruoja ir perduoda šiuos dokumentus Fondo direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

20.2. patvirtina, kad asmens prašymas ar skundas yra gautas, parengia ir pateikia asmeniui prašymo ar skundo priėmimo faktą patvirtinančius dokumentus;

20.3. surenka iš atsakingų Fondo darbuotojų duomenis apie tai, kokios informacijos reikia sprendimui dėl asmens prašymo ar skundo priimti, ir kokius dokumentus, nagrinėdamas asmens prašymą ar skundą, iš atsakingų institucijų Fondas gali gauti pats;

20.4. pateikia prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui informaciją apie tai, kokią informaciją ir dokumentus jis turi pateikti Fondui, siekdamas, kad jo prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

20.5. perduoda asmenų prašymus ir skundus nagrinėti atsakingiems Fondo darbuotojams;

20.6. asmens pageidavimu praneša jam, kuris Fondo darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą;

20.7. jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Fondo kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

20.8. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus ir administracinės procedūros sprendimus;

20.9. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą, pagal kompetenciją konsultuoja asmenis;

20.10. rengia ir teikia Fondo direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus.

21. Asmens prašymas, pateiktas Fondui žodžiu, gali būti išdėstomas Fondo darbuotojui, atsakingam už lankytojų priėmimą, taip pat tiesiogiai už šio prašymo nagrinėjimą atsakingam Fondo darbuotojui.

22. Žodžiu pateikti asmenų prašymai, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Fondo interesų, neregistruojami ir į juos atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, Fondas asmeniui sudaro galimybę išdėstyti prašymą raštu.

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

24. 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, prašymą priimančiam Fondo darbuotojui turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Fondas gali pranešti kompetentingoms institucijoms.

25. Raštu Fondui teikiami prašymai ir skundai turi būti:

25.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Fondą kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

25.2. parašyti įskaitomai;

25.3. asmens pasirašyti, nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

26. Jei į Fondą kreipiasi asmens atstovas, jis prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę arba pavadinimą ir pateikti atstovavimą patvirtinančią dokumentą ar jo kopiją. Jei atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, jis 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“.

27. Asmenų prašymai ir skundai, atsiųsti Fondui elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti

teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai į šiuos prašymus Fondas gali atsakyti nedelsiant.

III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

28. Asmenų prašymus ir skundus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu ar elektroniniais ryšiais oficialiu Fondo elektroniniu paštu fondas@vsf.lt, Fondas užregistruoja atitinkamame dokumentų registre, laikydamasis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

29. Asmenų elektroniniu būdu pateikti prašymai, į kuriuos gali būti atsakyta nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Fondo interesų, Fonde neregistruojami, į juos Fondas atsako nedelsiant.

30. Fondo darbuotojai, Fondo suteiktu elektroninio pašto adresu (...@vsf.lt) jiems atsiųstus skundus ar prašymus nedelsdami persiūčia oficialiu Fondo elektroniniu paštu fondas@vsf.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą Fondo darbuotojas pagal kompetenciją gali atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Fondo interesų.

31. Gautą ir atitinkame registre užregistruotą asmens skundą Fondo darbuotojas, atsakingas už lankytojų priėmimą, nedelsdamas perduoda Fondo direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Fondo direktorius ar jo įgaliotas asmuo per 3 darbo dienas nuo asmens skundo gavimo dienos pradeda administracinę procedūrą – rezoliucija paveda skundą išnagrinėti atsakingam Fondo darbuotojui.

32. Asmens pageidavimu už lankytojų priėmimą atsakingas Fondo darbuotojas parengia Prašymų nagrinėjimo taisyklėse nustatytos formos Pažymą apie priimtus dokumentus ir įteikia ją asmeniui:

32.1. priėmęs tiesiogiai asmens pateiktą prašymą;

32.2. išsiųsdamas asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Fonde, jei prašymas gautas paštu ar elektroniniu būdu.

33. Gavęs asmens skundą, už lankytojų priėmimą atsakingas Fondo darbuotojas tiesiogiai įteikia asmeniui, išsiūčia paštu ar elektroniniu būdu Prašymų nagrinėjimo taisyklėse nustatytos formos Pažymą apie priimtus dokumentus.

IV SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

34. Asmenų prašymus, išskyrus tuos, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, Fondas išnagrinėja per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo, o asmenų skundus išnagrinėja ir administracinės procedūros sprendimą priima per 20 darbo dienų nuo Taisyklių 31 punkte nurodytos administracinės procedūros pradžios.

35. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių prašymo nagrinėjimas ar administracinė procedūra gali užtrukti ilgiau nei nurodyta Taisyklių 34 punkte, Fondo direktorius ar jo įgaliotas asmuo prašymo nagrinėjimo terminą turi teisę pratęsti dar iki 20 darbo dienų, o administracinę procedūrą – iki 10 darbo dienų. Pratęsęs Taisyklių 34 punkte nurodytus terminus, Fondas nedelsdamas apie tai raštu informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ir nurodo termino pratęsimo priežastis.

36. Asmenų prašymams nagrinėti, administracinei procedūrai pradėti ir vykdyti ir reikalingą informaciją ir dokumentus, kuriuos turi pats Fondas arba kurie yra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose, surenka Fondas, išskyrus atvejus, kai dokumentus ar informaciją asmuo Fondui privalo pateikti pagal galiojančius įstatymus.

37. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, Fondas per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija.

38. Jeigu administracinei procedūrai vykdyti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, Fondas teikia asmeniui motyvuotą prašymą ir nustato šios informacijos pateikimo terminą. Fondas dokumentų ir informacijos iš asmenų reikalauja pakartotinai tik išimtiniais atvejais, motyvuodamas dokumentų ir informacijos būtinumą.

39. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą Fondui su būtina papildoma informacija, Fondas nelaiko, kad prašymas teikiamas pakartotinai, ir jį nagrinėja.

40. Fondas nenagrinėja asmenų prašymų ir skundų, kai:

40.1. užregistravęs asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Fondas negali tokio prašymo išnagrinėti;

40.2. prašymas pateikiamas nesilaikant Taisyklių 25.1 ir 25.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų;

40.3. prašymas ar skundas pateikiamas nesilaikant Taisyklių 25.3 punkte nustatytų reikalavimų;

40.4. prašymas pateikiamas nesilaikant Taisyklių 27 punkte nustatytų reikalavimų;

40.5. asmuo per vienerius metus kreipiasi į Fondą su prašymu ar skundu, kuriame nurodomas tas pats klausimas, kurį Fondas jau yra išnagrinėjęs ir pateikęs atsakymą ar administracinės procedūros sprendimą, asmens prašyme ar skunde nurodytu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas ir prašyme ar skunde asmuo nepateikia naujų aplinkybių leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti administracinės procedūros sprendimą;

40.6. nuo gautame asmens skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai;

40.7. prašymas pateikiamas nesilaikant Taisyklių 26 punkte nustatytų reikalavimų;

40.8. Taisyklių 37 punkte nurodytu atveju asmuo per Fondo nustatytą terminą nepateikia Fondui prašymui nagrinėti reikalingos informacijos ir duomenų.

41. Taisyklių 40.1 punkte nurodytu atveju Fondo direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu prašymo nagrinėjimas nutraukiamas. Apie prašymo nagrinėjimo nutraukimą Fondas nedelsdamas raštu ar elektroniniu būdu praneša asmeniui.

42. Taisyklių 40.2 papunktyje nurodytu atveju Fondas per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ir pridėdamų dokumentų užregistravimo grąžina juos asmeniui ir valstybine kalba nurodo grąžinimo priežastis. Fondas pasilieka asmens teikto prašymo, skundo ir dokumentų kopijas.

43. Taisyklių 40.3, 40.5, 40.6 ir 40.7 papunkčiuose nurodytais atvejais Fondas per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo asmens nurodytu adresu ar kitais nurodytais kontaktais asmeniui išsiunčia informaciją apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

44. Taisyklių 40.4 papunktyje nurodytu atveju Fondas per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo elektroniniu paštu ar kitais nurodytais kontaktais grąžina asmeniui prašymą ar skundą ir nurodo grąžinimo priežastis.

45. Taisyklių 40.8 punkte nurodytu atveju Fondas grąžina asmens prašymą jo nurodytu adresu ar kitais nurodytais kontaktais ir nurodo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

46. Vykdydamas administracinę procedūrą, Fondas gali apklausti asmenis ir tikrinti faktinius duomenis vietoje Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

47. Fondas nutraukia administracinę procedūrą, kai:

47.1. kviečiamas atvykti į apklausą asmuo, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, atsisako atvykti į apklausą arba yra kitos objektyvios priežastys, dėl kurių apklausti asmenį per administracinei procedūrai nustatytą laiką neįmanoma;

47.2. asmuo, dėl kurio yra pradėta administracinė procedūra, administracinės procedūros metu piktnaudžiauja jam suteiktomis teisėmis ar veikia nesąžiningai.

48. Apie administracinės procedūros nutraukimą Fondas per 3 darbo dienas nuo administracinės procedūros nutraukimo dienos raštu praneša asmeniui, dėl kurio yra pradėta administracinė procedūra.

49. Fondas sustabdo administracinę procedūrą, jeigu administracinės procedūros sprendimas gali pakeisti administracinėje procedūroje nedalyvaujančių asmenų teisinį statusą. Fondas raštu praneša šiems asmenims apie teisę dalyvauti procedūroje, o asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, – apie administracinės procedūros sustabdymo pagrindą. Administracinė procedūra tęsiama, kai administracinėje procedūroje nedalyvaujantys asmenys pareiškia norą dalyvauti procedūroje arba raštu atsisako joje dalyvauti, arba jeigu per 10 darbo dienų nuo rašto apie administracinės procedūros sustabdymą išsiuntimo dienos Fondas negauna iš jų atsakymo dėl pasiūlymo dalyvauti administracinėje procedūroje.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ, ADMINISTRACINĖS PROCEDŪROS SPRENDIMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

50. Asmenų prašymus Fondas nagrinėja ir administracinę procedūrą vykdo valstybine kalba. Kai asmuo, dėl kurio yra pradėta administracinė procedūra, ar kiti suinteresuoti asmenys nemoka ar nesupranta lietuvių kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti savo minčių, administracinėje procedūroje turi dalyvauti vertėjas. Vertėją pakviečia Fondas, jei asmuo, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, jo nepakviečia savo iniciatyva.

51. Atsakymus į prašymus Fondas asmenims teikia valstybine kalba, išskyrus atvejus, kai prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

52. Atsakymus į prašymus bei administracinės procedūros sprendimus Fondas asmenims pateikia tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo ar administracinės procedūros sprendimo kitu būdu. Atsakymą ar administracinės procedūros sprendimą, siunčiamą elektroniniu būdu, saugiu elektroniniu parašu pasirašo Fondo direktorius arba jo įgaliotas asmuo, išskyrus atvejus, kai Fondas atsako į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeisdamas asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Fondo interesų, Fondas gali atsakyti nedelsiant.

53. Atsakymus į prašymus ir administracinės procedūros sprendimus Fondas rengia ir saugo laikydamasis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

54. Atsakymus į asmenų prašymus Fondas rengia atsižvelgdamas į prašymo turinį:

54.1. į prašymą išduoti pažymą, dokumento kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, pakeisti duomenis apie asmenį Fondo valdomoje informacinėje sistemoje atsako išduodamas pažymą, dokumento kopiją, nuorašą ar išrašą, pakeisdamas duomenis apie asmenį Fondo valdomoje informacinėje sistemoje arba nurodydamas atsisakymo tai padaryti priežastys;

54.2. į prašymą pateikti Fondo turimą informaciją atsako pateikdamas prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodydamas atsisakymo tai padaryti priežastys;

54.3. į prašymą priimti sprendimą, kuriame pagal kompetenciją išreiškiama Fondo valia asmens nurodytu klausimu, atsako pateikdamas atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodydamas atsisakymo tai padaryti priežastys;

54.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Fondo veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus

veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsako laisva forma.

55. Fondo darbuotojas, atlikęs administracinę procedūrą, surašo teikimą priimti administracinės procedūros sprendimą ir perduoda jį Fondo direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Teikime priimti administracinės procedūros sprendimą administracinę procedūrą atlikęs Fondo darbuotojas nurodo faktines aplinkybes, nustatytas skundo nagrinėjimo metu, teisės aktus, kuriais vadovaujantis parengtas administracinės procedūros sprendimo projektas, pateikia siūlomo administracinės procedūros sprendimo projektą ir nurodo teikimo parengimo datą.

56. Administracinę procedūrą Fondas baigia administracinės procedūros sprendimo priėmimu. Jame nurodomos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis priimtas administracinės procedūros sprendimas, ir sprendimo apskundimo tvarka.

57. Administracinės procedūros sprendimas parengiamas trimis egzemplioriais: vieną iš jų Fondas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo administracinės procedūros sprendimo priėmimo įteikia ar išsiunčia asmeniui, dėl kurio buvo pradėta administracinė procedūra, antrą įteikia ar išsiunčia viešojo administravimo subjektui, kurio veiksmai buvo skundžiami, trečias lieka Fonde ir saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

58. Išnagrinėjęs asmens prašymą ar priėmęs administracinės procedūros sprendimą ir pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme ar administracinės procedūros sprendime esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, Fondas nedelsdamas jas ištaiso ir per 3 darbo dienas pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą ar administracinės procedūros sprendimą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

59. Jeigu klaida gali turėti esminės įtakos administracinės procedūros sprendimo vykdymui, Fondas sustabdo administracinės procedūros sprendimo vykdymą iki klaidų ištaisymo.

VI SKYRIUS ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR ADMINISTRACINĖS PROCEDŪROSSPSENDIMŲ APSKUNDIMAS

60. Asmuo, nesutinkantis su Fondo atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą Fondas neišsiunčia asmeniui atsakymo, turi teisę paduoti skundą Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo 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 nustatyta tvarka.

61. Asmuo turi teisę apskusti Fondo priimtą administracinės procedūros sprendimą savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui įstatymų nustatyta tvarka.

62. Atsisakydamas suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą ar nagrinėti asmens prašymą, Fondas siunčiamame pranešime asmeniui nurodo atsisakymo priežastis ir tikslią atsakymo apskundimo tvarką, instituciją, kuriai gali būti paduotas skundas, bei terminą, per kurį gali būti pateiktas skundas.

VII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU

63. Fondo darbuotojai, aptarnaujantys asmenis žodžiu, suteikia asmenų prašomą informaciją, susijusią su jiems rūpimo klausimo nagrinėjimu.

64. Jeigu į Fondą žodžiu besikreipiantis asmuo prašo pateikti informaciją, susijusią su asmens duomenimis, šią informaciją Fondo darbuotojas asmeniui pateikia, laikydamasis Asmens duomenų tvarkymo Valstybiniame studijų fonde taisyklių, patvirtintų Valstybinio studijų fondo direktoriaus 2015 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. V1-75 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo Valstybiniame studijų fonde taisyklių patvirtinimo“, ir kitų asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

65. Fondo darbuotojas, aptarnaujantis asmenį žodžiu:

65.1. paaiškina, ar Fondas kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

65.3. nurodo instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Fondas nekompetentingas nagrinėti jo prašymą ar skundą;

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

66. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią Fondo darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Fondo darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

67. Aptarnaudamas asmenį žodžiu, Fondo darbuotojas:

67.1. prisistato asmeniui, pasako Fondo pavadinimą ir savo pavardę;

67.2. išklauso, prireikus paprašo plačiau paaiškinti asmens prašymą;

67.3. aiškiai ir tiksliai atsako į klausimus;

67.4. pasistengia iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodo, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlo perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

67.5. kalba ramiai, mandagiai atsisveikina.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

68. Fondas kasmet atlieka anoniminę asmenų apklausą ir prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo (įskaitant aptarnavimą vieno langelio principu) kokybės vertinimą. Prašymų nagrinėjimo taisyklių nustatyta tvarka.

69. Anonimines anketas, remdamasis Prašymų nagrinėjimo taisyklėse įtvirtintais kriterijais, rengia ir apklausos rezultatus apibendrina Fondo direktoriaus ar jo įgalioto asmens paskirtas darbuotojas.

70. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Fonde gerinti.

71. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatus kartą per metus Fondas skelbia savo interneto svetainėje www.vsf.lt.