



**INFORMATIKOS IR RYŠIŲ DEPARTAMENTO
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL INFORMATIKOS IR RYŠIŲ DEPARTAMENTO PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS
VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS DIREKTORIAUS 2007 M. GRUODŽIO 28 D.
ĮSAKYMO NR. 5V-105 „DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO INFORMATIKOS IR RYŠIŲ
DEPARTAMENTE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS
TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ“ PAKAITIMO**

2018 m. gruodžio 10 d. Nr. 5V-81
Vilnius

P a k e i ė i u Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2007 m. gruodžio 28 d. įsakymą Nr. 5V-105 „Dėl asmenų aptarnavimo Informatikos ir ryšių departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos taikant „vieno langelio“ principą“ ir išdėstau jį nauja redakcija:

**„INFORMATIKOS IR RYŠIŲ DEPARTAMENTO
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO INFORMATIKOS IR RYŠIŲ DEPARTAMENTE
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS**

Siekdamas užtikrinti tinkamą ir kokybišką asmenų aptarnavimą Informatikos ir ryšių departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Departamentas):

1. N u s t a t a u, kad:

1.1. Departamente asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, nagrinėjami ir tvarkomi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo, Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Asmenų aptarnavimą reglamentuojantys teisės aktai), Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos darbo reglamentu, patvirtintu Informatikos ir ryšių

departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2002 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. 63 „Dėl Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Informatikos ir ryšių departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos tvarkos aprašo, patvirtinto Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2015 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. 5V-31 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Informatikos ir ryšių departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

1.2. Asmenys Departamente aptarnaujami Departamento priimamojo darbo laiku: pirmadieniais ir trečiadieniais 8.00–17.00 val., antradieniais ir ketvirtadieniais 8.00–18.00 val., penktadieniais 8.00–15.45 val.

1.3. Asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, asmenų pageidavimu atsakymai į pateiktus prašymus ir skundus įteikiami Departamento priimamajame adresu: Šventaragio g. 2, Vilnius, tel. (8 5) 271 7256. Kitomis elektroninėmis priemonėmis, negu nustatyta Asmenų aptarnavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose, gauti prašymai siunčiami elektroniniu paštu ird@vrm.lt.

1.4. Prašymai dėl Departamento valdomų / tvarkomų registrų duomenų teikimo pateikiami, nagrinėjami ir atsakymai į juos pateikiami šių registrų nuostatų ir registrų duomenų teikimo tvarkos aprašų nustatyta tvarka.

2. P a v e d u:

2.1. Departamento Valdymo organizavimo skyriui organizuoti asmenų aptarnavimą Departamente, taikant „vieno langelio“ principą, jiems atvykus į Departamento priimamąjį, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, pateiktų žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Departamentą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Departamentą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais) tvarkymą.

2.2. Departamento skyrių vedėjams, gavus iš asmenų prašymus arba skundus tiesiogiai adresuotus Departamento skyriui, juos nedelsiant perduoti Departamento Valdymo organizavimo skyriui registruoti.

2.3. Valdymo organizavimo skyriui pasirinkta forma ne rečiau kaip kartą per metus organizuoti anoniminę asmenų apklausą apie aptarnavimo, prašymų ir skundų nagrinėjimo kokybę Departamente. Apklausos duomenis ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo pateikti Departamento direktoriui.“