

Suvestinė redakcija nuo 2017-11-23

Nutarimas paskelbtas: Žin. 2007, Nr. [94-3779](#), i. k. 1071100NUTA00000875

Nauja redakcija nuo 2017-11-23:

Nr. [933](#), 2017-11-15, paskelbta TAR 2017-11-22, i. k. 2017-18411

LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

NUTARIMAS

**DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2007 m. rugpjūčio 22 d. Nr. 875
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutaria:

1. Patvirtinti Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisykles (pridedama).
2. Rekomenduoti viešiesiems juridiniams asmenims, neturintiems viešojo administravimo įgaliojimų, nagrinėjant prašymus ir skundus ir organizuojant asmenų aptarnavimą, vadovautis šiuo nutarimu patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.

MINISTRAS PIRMININKAS

GEDIMINAS KIRKILAS

VIDAUS REIKALŲ MINISTRAS

RAIMONDAS ŠUKYS

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875
(Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933
redakcija)

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą viešojo administravimo subjektuose (toliau – institucijos). 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.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos 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).

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

4. Institucijos vadovas turi užtikrinti, kad institucijos interneto svetainėje būtų paskelbta Taisyklių VI skyriuje nurodyto vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio buvimo vieta, darbo laikas, kontaktai, kita reikiama informacija arba valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – valstybės tarnautojas), atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, kontaktai, kita, institucijos nuomone, svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

5. 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 specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į instituciją ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal institucijoje patvirtintą administracinės ar viešosios paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

6. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, ar kito institucijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

7. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, institucijoje neregistruojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu institucija sudaro galimybę priimti ir fiksuoti bei saugoti prašymo turinį panaudodama garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, žodžiu.

8. Teikdamas prašymą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą), nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Prašymą priimantis valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi įspėti asmenį apie prašymo turinio fiksavimą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis ir saugojimą institucijoje. Asmeniui sutinkant, pradedamas garso ir vaizdo įrašymas, kurio metu asmuo privalo aiškiai išdėstyti prašymo turinį. Prašymas žodžiu registruojamas valstybės tarnautojui užpildant Taisyklių priede nustatytos formos pažymą apie priimtus dokumentus ir saugomas kartu su garso ir vaizdo įrašu.

9. Prašymas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones prašymo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

10. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir institucijos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

11. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 5 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo institucijoje laikas ir vieta, institucijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

12. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra valstybės 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 pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu institucija nenustato kitaip.

13. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

13.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 15 ir 16 punktuose 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. Atsižvelgdamas į institucijos atliekamas funkcijas ir šios institucijos valstybės tarnautojų kompetenciją, institucijos vadovas turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami. Apie tokį institucijos vadovo sprendimą informacija turi būti paskelbta institucijos interneto svetainėje ir vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio skelbimų lentoje.

16. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 15 punktu, nustatytos kalbos priimami prašymai, kai į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

17. Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmens atstovas 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.

18. 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“.

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

20. Jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 19 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, institucijoje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 7 punkte nustatyta tvarka.

21. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis institucijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, nurodytu institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

22. Jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, institucijos valstybės tarnautojas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu arba vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

24. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

25. 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.

26. 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, institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 25 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, institucija per 2 darbo dienas nuo institucijos vadovo ar jo įgalioto

asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

27. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir institucija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo institucijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

28. Prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Prašymą gavusi institucija, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo 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. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti institucija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

29. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

30. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo institucijoje dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą institucija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

31. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 13.1 papunktyje, 17 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

32. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą institucijos vadovo sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

33. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas

elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 20 punkte nustatytu atveju institucijoje neregistruotus prašymus.

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

35. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

35.1. 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;

35.2. į prašymą pateikti institucijos 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;

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

35.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

36. Prašymą nagrinėjusi institucija, pati pastebėjusi ar gavusi 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.

37. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

38. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

39. Institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu paskiriamas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis.

40. Valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavins – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

40.1. paaiškinti, ar institucija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

40.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

41. Valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

41.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti institucijos pavadinimą;

41.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

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

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

42. Asmenis aptarnauti institucijose steigiamas vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys. Jei šis padalinys nesteigiamas, jo funkcijas atlieka institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

43. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

43.1. 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 administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali gauti pati arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

43.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos institucijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;

43.3. perduoda juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris institucijos valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas institucijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

43.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

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

43.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal institucijos kompetenciją;

43.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia institucijos vadovui.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

44. Institucija privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

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

45.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;

45.2. ar asmenims patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

45.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

45.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaudyti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;

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

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

45.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus.

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

46.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

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

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

46.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą institucijos atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.

Priedo pakeitimai:

Nr. [913](#), 2015-08-26, paskelbta TAR 2015-08-31, i. k. 2015-13239

Nr. [933](#), 2017-11-15, paskelbta TAR 2017-11-22, i. k. 2017-18411

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo viešojo administravimo
subjektuose taisyklių
priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(institucijos ar įstaigos 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)

Priedo pakeitimai:

Nr. [933](#), 2017-11-15, paskelbta TAR 2017-11-22, i. k. 2017-18411

Pakeitimai:

1.
Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas
Nr. [975](#), 2008-09-24, Žin., 2008, Nr. 116-4422 (2008-10-09), i. k. 1081100NUTA00000975
Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 "Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas

Nr. [892](#), 2012-07-18, Žin., 2012, Nr. 88-4585 (2012-07-24), i. k. 1121100NUTA00000892

Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas

Nr. [913](#), 2015-08-26, paskelbta TAR 2015-08-31, i. k. 2015-13239

Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

4.

Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas

Nr. [933](#), 2017-11-15, paskelbta TAR 2017-11-22, i. k. 2017-18411

Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo 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“ pakeitimo