



LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

NUTARIMAS

DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE, ĮSTAIGOSE IR KITUOSE VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2007 m. rugpjūčio 22 d. Nr. 875

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. [77-2975](#)) 14 straipsnio 1 dalimi ir įgyvendindama Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2005–2006 metų priemonių plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. vasario 21 d. nutarimu Nr. 197 (Žin., 2005, Nr. [26-830](#)), 1.3.2 ir 5.2.1 punktus, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a :

1. Patvirtinti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisykles (pridedama).

2. Rekomenduoti viešiesiems juridiniams asmenims, neturintiems viešojo administravimo įgaliojimų, nagrinėjant asmenų prašymus ir organizuojant jų aptarnavimą, vadovautis šiuo nutarimu patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.

3. Pripažinti netekusiais galios:

3.1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimą Nr. 1491 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. [95-4105](#));

3.2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gegužės 25 d. nutarimą Nr. 463 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimo Nr. 1491 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2006, Nr. [60-2134](#)).

Ministras Pirmininkas

Gediminas Kirkilas

Vidaus reikalų ministras

Raimondas Šukys

**ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO
ADMINISTRAVIMO INSTITUCIJOSE, ĮSTAIGOSE IR KITUOSE VIEŠOJO
ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE TAISYKLĖS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės (toliau vadinama – šios Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose (toliau vadinama – institucijos).

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į institucijas, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau vadinama – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į instituciją.

3. Pagal šių Taisyklių IV skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ 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:

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti institucijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Prašymo nagrinėjimas – valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija,

įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Nagrinėdami asmenų prašymus, valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, 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 (Žin., 2000, Nr. [10-236](#); 2005, Nr. [139-5008](#)) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

8. Institucija turi organizuoti savo darbą taip, kad asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus asmeniškai, tai galėtų padaryti visą institucijos darbo dienos laiką. Institucija turi nustatyti ne mažiau kaip dvi papildomas asmenų prašymų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus institucijos darbo dienos laikui.

9. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti institucijos vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl institucijos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs institucijos vadovas ar kolegialios institucijos vadovas.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal institucijos kompetenciją. Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

12. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į instituciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai

pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, institucija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo institucijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

13. Institucijos vadovas turi užtikrinti, kad institucijoje asmenims prieinamoje vietoje, institucijos interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta šių Taisyklių IV skyriuje „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nurodyto „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, kita reikiama informacija arba valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu.

15. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

16. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

17. Institucija pati pasirenka jai tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmens pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. 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. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

18. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia prašymą nagrinėjanti institucija arba asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

19. Asmenų prašymai turi būti:

19.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

19.2. parašyti įskaitomai;

19.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

20. Kai asmens prašymą institucijai paduoda asmens atstovas, jis institucijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 19 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 19.1 ir 19.2 punktų reikalavimus.

21. Kai prašymą institucijai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (Žin., 2006, Nr. [118-4477](#)).

22. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia institucija, kuriai pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

23. 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 ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

24. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

25. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi institucija galėtų:

25.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

25.3. atpažinti prašymo turinį;

25.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

26. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinyje, turi būti užregistruoti atitinkamame institucijos dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 (Žin., 2002, Nr. [5-211](#); 2005, Nr. [132-4773](#)).

27. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas institucijos (ar jos padalinio), priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Registracijos kortelėje turi būti nurodytas institucijos, priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija.

28. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami institucijoje pagal elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. [7-268](#)).

29. 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. Institucija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per institucijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Šių Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo institucijoje.

30. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo institucijoje.

31. 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 institucijoje, institucijos vadovas per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 30 punkte nustatyto termino pabaigos, institucija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

32. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo kopiją.

33. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

34. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 25.1–25.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

35. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 25.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

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

36. 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 savo institucijos administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti institucija, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

37. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys gali būti steigiamas iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžete ir savivaldybių biudžetuose patvirtintų bendrųjų asignavimų institucijose, į kurias atvyksta daug asmenų, prašančių suteikti administracines paslaugas, pateikti informaciją, priimti administracinį sprendimą ar atlikti kitus administracinius veiksmus. Kai „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys nesteigiamas, šio padalinio funkcijas atlieka institucijos vadovo paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

38. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

38.1. 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 institucija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

38.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos institucijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;

38.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas institucijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

38.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

38.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

38.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal institucijos vadovo nustatytą kompetenciją;

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

38.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja institucijos vadovą;

38.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir institucijos vadovo pavedimus.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

39. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku 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.

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

41. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

41.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

41.2. 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;

41.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta institucijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

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

43. Prašymą nagrinėjusi institucija, 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.

44. Asmuo, nesutinkantis su institucijos atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, 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 (Žin., 1999, Nr. [13-310](#)) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. [13-308](#); 2000, Nr. [85-2566](#)) 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 (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#); 2004, Nr. [170-6238](#)) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

45. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

45.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

45.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

45.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

45.4. 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.

46. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

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

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

46.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

46.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

46.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

47. Institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, ir paskirta telefono linija su lengvai įsimenamu telefono numeriu (pageidautina).

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

48. Institucijos vadovas privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

48.1. ar jie pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;

48.2. ar jiems patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

48.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

- 48.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;
 - 48.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
 - 48.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;
 - 48.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus;
 - 48.8. kitus institucijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.
49. Apklausą organizuoja „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys, jeigu jis institucijoje įsteigtas, arba institucijos vadovo paskirtas valstybės tarnautojas.
50. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui institucijoje gerinti.
51. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami institucijos interneto svetainėje.
-