

Patvirtinta

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2018 m. birželio 29 d. įsakymu Nr. BV-91

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBĖS VAIKO TEISIŲ APSAUGOS IR ĮVAIKINIMO TARNYBOJE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų, gautos informacijos ir individualių paklausimų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Tarnyba).

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 Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Tarnybos nuostatais bei Tarnybos darbo reglamentu ir kitais norminiais teisės aktais.

2. Aptarnaujant asmenis, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).

3.2. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Tarnybą, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis) nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

3.3. **Atsakymas į prašymą** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

3.4. **Administracinis sprendimas** – Tarnybos valstybės tarnautojo sprendimas, kuriuo baigiamas asmens skundo dėl vaiko teises reglamentuojančių teisės aktų pažeidimo nagrinėjimas.

3.5. **Administracinė procedūra** – Tarnybos atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą apie Tarnybos valstybės tarnautojų veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą. Administracinę procedūrą vykdo Tarnybos skyrius (pagal kompetenciją), paskirtas Tarnybos direktoriaus sprendimu.

3.6. **Administracinės procedūros sprendimas** – administracinis sprendimas, kurio priėmimu baigiama administracinė procedūra.

3.7. **Dokumentas** – Tarnybos veikloje užfiksuota informacija (ar jos dalis, nepaisant jos pateikimo būdo, formos ir laikmenos, įskaitant registro duomenis, registro informaciją, registruoti pateiktus dokumentus ir (arba) jų kopijas, valstybės informacinės sistemos duomenis), kuria

Tarnyba disponuoja ar (ir) tvarko vykdydama įstatymų ar kitų norminių teisės aktų nustatytas (viešąsias) funkcijas.

3.7. **Informacija** – žinios, kuriomis disponuoja Tarnyba, vykdydama viešąsias funkcijas.

3.8. **Individualus administracinis aktas** – Tarnybos priimtas administracinis teisės aktas vykdamas administravimo funkcijas, skirtas konkrečiam asmeniui ar apibrėžtai asmenų grupei.

3.9. **Individualus paklausimas** – konkretaus paklausėjo rašytinis (parašytas ranka, spausdintas, betarpiškai pristatytas arba atsiųstas paštu, faksu, elektroniniu būdu) kreipimasis į Tarnybą siekiant gauti individualią konsultaciją.

3.10. **Individuali konsultacija** – Tarnybos raštu ar žodžiu konkrečiam paklausėjui teikiamas paaiškinimas pagal Tarnybos kompetenciją.

3.11. **Ypatingi asmens duomenys** – duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą.

3.12. **Darbuotojas** – Tarnybos valstybės tarnautojas arba darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį.

3.13. **DVS** – IS Dokumentų valdymo taikomoji sistema.

3.14. **Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

3.15. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į Tarnybos darbuotoją, nesusijęs su pareiškėjo teisių ir teisėtų interesų pažeidimu, prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Tarnybos veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; teikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, administracinių paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

3.16. **Prašymo, skundo nagrinėjimas** – Tarnybos darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo, skundo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

3.17. **Privataus pobūdžio informacija** – žmogaus teisės į privataus gyvenimo apsaugą užtikrinimo požiūriu neskelbtina informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą ir kt.

3.18. **Pakartotinis prašymas** – antras ar paskesnis asmens kreipimasis į Tarnybą tuo pačiu klausimu ar dėl to paties dalyko, nenurodant ir/ar nurodant naujas aplinkybes, sudarančias prašymo pagrindą.

3.19. **Paklausėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą dėl individualios konsultacijos arba kurio kreipimasis Tarnybai persiunčia kitos institucijos.

3.20. **Skyriai/skyrius** – visi Tarnybos struktūriniai padaliniai.

3.21. **Skundas** – asmens kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

3.22. **Tarnybinė pagalba** – Tarnybos darbuotojų pareiga pagal kompetenciją teikti informacinę ir kitokią pagalbą kitiems Tarnybos darbuotojams pastarųjų prašymu ar kitiems viešojo administravimo subjektams.

3.23. **Teritoriniai padaliniai/teritorinis padalinys** - Tarnybos Kauno ir Vilniaus miestų, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Panevėžio, Marijampolės, Alytaus, Telšių, Tauragės, Utenos apskričių vaiko teisių apsaugos skyriai.

3.24. **VAS** - Vidaus administravimo skyrius.

3.25. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės tvirtinamose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, Tarnybos darbo reglamente vartojamas sąvokas.

4. Tarnybos darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami (tirdami) prašymus, skundus privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, vieno langelio, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo permainoms principais.

5. Teikdami informaciją Tarnybos darbuotojai privalo vadovautis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Tarnybos darbuotojai vykdydami savo funkcijas, turi teisę, laikydamiesi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, fiksuoti situacijos faktines aplinkybes turimomis garsinėmis, vaizdinėmis ir/ar kitomis priemonėmis.

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Tarnybos darbuotojo. Šiems darbuotojams nesant darbe (atostogos, komandiruotės, seminarai ir kt.), juos pavaduoti skyriaus vedėjo pavedimu turi būti paskiriami darbuotojai, turintys tokius pačius įgaliojimus. Atsakingas Tarnybos darbuotojas, turintis administratoriaus teises DVS, pavaduojančiam darbuotojui suteikia pavadavimo teises DVS.

8. Nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą Tarnybos darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo ar skundo nagrinėjimo (įteikdamas tarnybinį pranešimą tiesioginiam vadovui) arba turi būti nušalintas Tarnybos direktoriaus ar teritorinio padalinio vedėjo sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

9. Visi prašymai gauti tiesiogiai iš asmens ar persiųsti kitų institucijų, atsiųsti paštu, faksu, perduoti pasitikėjimo telefonu, elektroniniu būdu, Tarnybos ar jos teritorinio padalinio gavimo dieną registruojami DVS (išskyrus prašymus, kurie vadovaujantis šiomis Taisyklėmis neregistruojami). Asmenų prašymus registruoja atsakingi Tarnybos darbuotojai.

10. Prašymo priėmimo faktas asmens pageidavimu patvirtinamas Taisyklių 2 priede nustatytos formos pažyma. Pažyma asmeniui įteikiama arba per 3 darbo dienas nuo pageidavimo gauti pažymą išreiškimo dienos išsiunčiama asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu. Jei nežinomas asmens elektroninio pašto adresas, minėta pažyma išsiunčiama paštu. Pažymą registruoja, pasirašo ir pareiškėjui pateikia už dokumentų valdymą atsakingas Tarnybos darbuotojas, priėmęs pareiškėjo prašymą.

11. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti pateiktame prašyme išdėstytų klausimų, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo Tarnyboje išsiunčiamas kompetentingai institucijai (Tarnyba pasilieka dokumento kopiją), ir pranešama apie tai asmeniui bei paaiškinama prašymo persiuntimo priežastis. Jeigu nėra kompetentingos institucijos, kuriai būtų galima perduoti prašymą nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos apie tai pranešama asmeniui, paaiškinant tokio prašymo nenagrinėjimo priežastis.

12. Tarnyboje ar jos teritoriniame padalinyje gauti asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, 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. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiamasi į asmenį prašant per 7 dienas nuo tokio kreipimosi gavimo pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su Tarnybos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl kreipimosi persiuntimo, šis prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su Tarnybos kompetencija.

13. Tais atvejais, kai Tarnyba ar jos teritorinis padalinys gauna asmens prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, tokio prašymo nagrinėjimas organizuojamas Tarnybos kompetencijos ribose ir į jį atsakoma pridėdant atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

14. Tais atvejais, kai gaunamas Tarnybai adresuotas prašymas, kuriame nurodyti klausimai priskiriami tiek Tarnybos, tiek kitų institucijų kompetencijai, prašymo nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Tarnyba. Tokio prašymo nagrinėjimas organizuojamas vadovaujantis šiomis nuostatomis:

14.1. prašymą nagrinėjančio darbuotojo iniciatyva prašymas per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje persiunčiamas kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Minėtų institucijų prašoma ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje dienos pateikti Tarnybai pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo;

14.2. gavus iš kitų institucijų nuomones, asmeniui pateikiamas apibendrintas atsakymas, pridėdant gautų institucijų raštų kopijas.

14.3. jei per Taisyklių 14.1 papunktyje nustatytą terminą kitos institucijos pasiūlymų Tarnybai nepateikia, atsakymas į prašymą teikiamas Tarnybos kompetencijos ribose. Dėl klausimų, nesusijusių su Tarnybos kompetencija, pareiškėjui siūloma kreiptis tiesiogiai į atitinkamas institucijas.

15. Jei prašymą pavedama nagrinėti keliems Tarnybos skyriams, kiekvienas vykdytojas parengia informaciją savo kompetencijos ribose. Atsakymą apibendrina ir parengia atsakingas vykdytojas (rezoliucijoje įrašytas pirmuoju vykdytoju, jeigu pačioje rezoliucijoje nenurodyta kitaip).

16. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, kurį Tarnyba ar kita kompetentinga institucija jau išnaginėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmusi administracinių ginčų komisija ar teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo asmeniui pranešamos nenagrinėjimo priežastys.

17. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo arba nuo nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių paaiškėjimo dienos, tokio prašymo ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijos persiunčiamos institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tarnyba tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamosi Taisyklių 28 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolimesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus ar Tarnybos teritorinio padalinio vedėjo 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 ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu pranešama prašymą pateikusiam asmeniui.

18. Nagrinėjami (tiriami) tokie rašytiniai prašymai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine kalba arba prie jų pridėdamas vertimas į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta. Rašytiniai prašymai gali būti pateikiami užpildant pavyzdinę formą (Taisyklių 1 priedas).

19. Jei Tarnyboje ar jos teritoriniame padalinyje gaunamas užsienio kalba be vertimo į valstybinę kalbą pateiktas prašymas, dėl tokio prašymo nagrinėjimo kiekvienu konkrečiu atveju sprendžia Tarnybos direktorius ar Tarnybos teritorinio padalinio vedėjas.

20. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 18 punkte nustatytų reikalavimų, jei Tarnybos direktorius ar Tarnybos teritorinio padalinio vedėjas nepriima sprendimo nagrinėti tokį prašymą, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridėdamų dokumentų užregistravimo Tarnyboje gražinami asmeniui, valstybine kalba nurodant gražinimo priežastis ir (esant prašymo pateikimo ne valstybine kalba atvejui) siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

21. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme 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. 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“.

22. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 21 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje ar jos teritoriniame padalinyje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis ir siūlant ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

23. Sprendimą dėl anoniminių skundų nagrinėjimo tikslingumo priima Tarnybos direktorius ar Tarnybos teritorinio padalinio vedėjas. Atsižvelgiant į Tarnybos veiklos tikslus, nagrinėjami šie anoniminiai skundai (rašytiniai ir žodiniai, taip pat ir informacija dėl viešojo intereso, paskelbta žiniasklaidos priemonėse), susiję su galimais vaiko/vaikų teisių pažeidimais.

24. Bendruoju Tarnybos informaciniu telefonu gautų skundų įforminimo bei nagrinėjimo tvarką, tiek kiek jos nereglementuoja šios Taisyklės, nustato Tarnybos direktorius.

25. Asmenų prašymai Tarnybai pateikti elektroninio ryšio priemonėmis, 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.

26. Asmenų prašymai teikiami elektroniniu paštu oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu info@vaikoteises.lt arba atitinkamo Tarnybos teritorinio padalinio elektroninio pašto adresu. Tarnybos darbuotojas, jam Tarnybos sutektu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi tą pačią darbo dieną jį perskaitęs, persiųsti šį prašymą oficialiu elektroninio pašto adresu info@vaikoteises.lt, arba atitinkamo Tarnybos teritorinio padalinio elektroninio pašto adresu darbuotojui, atsakingam už prašymų registravimą, išskyrus atvejus, kai į šį prašymą gali atsakyti tą pačią darbo dieną.

27. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje ar jos teritoriniame padalinyje dienos. Tais atvejais, kai prašymo nagrinėjimas dėl objektyvių priežasčių gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Tarnyboje ar jos teritoriniame padalinyje, Tarnybos direktorius ar Tarnybos teritorinio padalinio vedėjas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus šiame Taisyklių punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, asmeniui per 2 darbo dienas nuo Tarnybos direktoriaus ar Tarnybos teritorinio padalinio vedėjo tokio sprendimo priėmimo dienos, išsiunčiamas pranešimas raštu ir nurodomos prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

28. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiamasi į asmenį raštu, prašant pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir pranešama, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto

termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

29. 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.

30. Jeigu Tarnyba, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus bei nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus ar Tarnybos teritorinio padalinio vedėjo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Tarnyba praneša asmeniui ir nurodo prašymo nagrinėjimo nutraukimo priežastis.

III SKYRIUS ADMINISTRACINĖ PROCEDŪRA

31. Skundai dėl Tarnybos skyriaus ar valstybės tarnautojo veiksmų/neveikimo ar priimtų administracinių sprendimų nagrinėjami (tiriami) vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka ir šiomis Taisyklėmis tiek, kiek tai reglamentuoja šiame punkte minimų skundų nagrinėjimo sąlygas ir tyrimo vykdymo eigą.

32. Skundas Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo užregistravimo Tarnyboje dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai. Apie sprendimą nenagrinėti prašymo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

33. Draudžiama gautą skundą skirti nagrinėti Tarnybos valstybės tarnautojui, kurio veiksmai ar sprendimai skundžiami.

34. Jeigu paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas ar darbo ginčų komisija, administracinė procedūra nutraukiama ir per 5 darbo dienas nuo tokio paaiškėjimo dienos apie tai raštu informuojamas skundą pateikęs asmuo.

35. Prieš parengiant administracinės procedūros sprendimą, skundą nagrinėjantis Tarnybos valstybės tarnautojas, siekdamas išsiaiškinti ginčijamo klausimo esmę ir su juo susijusias aplinkybes, gali apklausti (susitikimo metu ar telefonu) asmenį, dėl kurio yra pradėta administracinė procedūra, taip pat kitus asmenis. Jeigu nagrinėjamame skunde nėra aiški ginčijamo klausimo esmė ir su juo susijusios aplinkybės arba asmuo išreiškė pageidavimą būti apklausiamas, administracinės procedūros sprendimas parengiamas tik apklausus asmenį, dėl kurio galimai pažeistų teisių ir teisėtų interesų buvo gautas skundas ir dėl gauto skundo pradėta administracinė procedūra. Jeigu dėl objektyvių priežasčių apklausti asmenį per administracinei procedūrai nustatytą laiką neįmanoma, administracinė procedūra nutraukiama.

36. Administracinės procedūros sprendimas be apklausos priimamas, kai skundas patenkinamas iš karto ir administracinės procedūros sprendimas nepažeidžia kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų, taip pat kai administracinės procedūros sprendimas turi būti priimtas nedelsiant.

37. Jei nagrinėjantis skundą Tarnybos skyrius paprašo, skundžiamas Tarnybos skyrius (valstybės tarnautojas) privalo pateikti rašytinį paaiškinimą nagrinėjamame skunde minimais klausimais. Kartu su paaiškinimu turi būti pateikti visi su nagrinėjama situacija susiję dokumentai.

38. Administracinė procedūra turi būti baigta ir administracinės procedūros sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo jos pradžios. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, administracinę procedūrą pradėjęs Tarnybos direktorius gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros termino pratęsimą per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti minėtą terminą priėmimo dienos, pranešama raštu arba elektroniniu paštu (kai elektroniniu paštu gautas elektroniniu parašu pasirašytas skundas) ir nurodomos pratęsimo priežastys.

39. Skundą nagrinėjantis Tarnybos valstybės tarnautojas pateikia išvadas, kurių pagrindu Tarnybos direktorius priima administracinės procedūros sprendimą, kuriuo baigiama administracinė procedūra. Išvadose nurodomos su skundo nagrinėjimu susijusios faktinės aplinkybės, skundžiami

Tarnybos valstybės tarnautojų veiksmai ar priimti sprendimai ir pateikiamas argumentuotas situacijos teisinis įvertinimas. Administracinės procedūros sprendime išreiškiama Tarnybos direktoriaus valia dėl išnagrinėto prašymo, skundo ir nurodoma sprendimo apskundimo tvarka. Išvada ir administracinės procedūros sprendimas gali būti pateikiami tiek kartu (viename dokumente), tiek atskirai.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

40. Atsakymai pareiškėjams parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

40.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

40.2. 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;

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

40.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tenkinti prašymą priežastys.

41. Atsakymai į skundus dėl teisės aktų pažeidimų nustatant grėsmės lygį įforminami administraciniu sprendimu, kuriame nurodomos visos tyrimo metu nustatytos teisiškai reikšmingos aplinkybės dėl skundo dalyko ir Tarnybos valstybės tarnautojų atlikti veiksmai, priimti sprendimai ir/ar tolimesnės asmens teisių ar teisėtų interesų gynybos galimybės, jei Tarnyba dėl tokios gynybos pagal kompetenciją nepasisako, taip pat nurodoma tiksli sprendimo apskundimo tvarka.

42. Atsakymai į skundus dėl Tarnybos valstybės tarnautojų veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padaryto asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimo įforminami priimant administracinės procedūros sprendimą, šių Taisyklių III skyriuje nustatyta tvarka.

43. Išnagrinėjus skundą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusio asmens pažeistomis teisėmis ir/ar jo teisėtais interesais, šis asmuo informuojamas apie tyrimą pagal Tarnybos kompetenciją, nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų, taip pat įstatymų saugomų valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės ir kitų paslapčių apsaugos reikalavimų ir laikantis kitų įstatymuose numatytų apribojimų ir draudimų.

44. Atsakyme turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą, taip pat gali būti pareikšta Tarnybos nuomonė ir pateiktos rekomendacijos. Neatsakius nors į vieną iš keliamų klausimų, nurodomos priežastys, dėl kurių nebuvo galima priimti sprendimo.

45. Atsakymas į prašymą ir administracinis sprendimas parengiamas dviem egzemplioriais, vienas iš jų įteikiamas ar išsiunčiamas asmeniui, dėl kurio buvo pradėta prašymo nagrinėjimo procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, kitas lieka Tarnybos ir saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

46. Administracinė procedūra baigiama administracinės procedūros sprendimo priėmimu. Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo administracinės procedūros sprendimo priėmimo dienos raštu pranešama apie priimtą administracinės procedūros sprendimą ir nurodomos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis priimtas administracinės procedūros sprendimas, ir sprendimo apskundimo tvarka. Asmeniui, kuris kreipėsi dėl administracinės procedūros pradėjimo, per 3 darbo dienas nuo administracinės procedūros sprendimo priėmimo dienos, laikantis asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, raštu pateikiama informacija apie priimtą administracinės procedūros sprendimą.

47. Administracinės procedūros sprendimas parengiamas trimis egzemplioriais, vienas iš jų įteikiamas ar išsiunčiamas asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, antras įteikiamas ar išsiunčiamas Tarnybos valstybės tarnautojui, kurio veiksmai buvo skundžiami, trečias lieka Tarnybos VAS.

48. Tarnybos direktoriaus sprendimo, kuriame nurodoma inicijuoti tarnybinį patikrinimą dėl Tarnybos valstybės tarnautojo veiksmų, kopija pateikiama VAS, kuris, užregistruoja minėtą sprendimą ir pradeda tarnybinio nusižengimo tyrimą.

49. Į asmenų prašymus, skundus, atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą Tarnybos direktoriaus ar teritorinio padalinio vedėjo sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą, skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą, skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Tarnybos direktoriaus arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu.

50. Jeigu atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos ir administraciniai sprendimai siunčiami paštu, jie siunčiami tik registruota pašto siunta.

51. Tarnyba 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 paaikškinimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

52. Jeigu klaida gali turėti esminės įtakos sprendimo vykdymui, Tarnybos valstybės tarnautojas, priėmęs administracinį sprendimą, sustabdo sprendimo vykdymą iki klaidų ištaisymo. Klaidos turi būti ištaisytos administracinio sprendimo egzemplioriuje, kurį saugo šį sprendimą priėmęs Tarnybos valstybės tarnautojas. Asmeniui per 3 darbo dienas nuo klaidų ištaisymo dienos įteikiamas naujas arba pataisytas dokumentas.

53. Už atsakymų siuntimą atsakingas darbuotojas patikrina, ar dokumentai tinkamai įforminti. Ne pagal raštvedybos reikalavimus parengti atsakymai nesiunčiami, bet grąžinami vykdytojams klaidų ištaisymui.

54. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo ir/ar grąžinimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimas ir adresas, taip pat terminas, per kurį gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

55. Jei pateikus atsakymą pareiškėjo nurodytu adresu, dėl netikslų pareiškėjo nurodytų duomenų šis atsakymas grąžinamas Tarnybai kaip neįteiktas, esant galimybei minėti duomenys patikslinami ir atsakymas siunčiamas pakartotinai. Nesant galimybės patikslinti pareiškėjo adreso, atsakymas paliekamas Tarnyboje ir saugomas nustatytais terminais.

IV SKYRIUS

SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

56. Tarnybos valstybės tarnautojų veiksmai (neveikimas) ir sprendimai gali būti skundžiami Tarnybos direktoriui arba Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui. Skundas turi būti paduotas ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo skundžiamo dokumento paskelbimo ar įteikimo dienos arba pranešimo apie Tarnybos valstybės tarnautojo veiksmus (neveikimą) suinteresuotai šaliai dienos.

57. Tarnybos direktoriaus sprendimas per dvidešimt dienų nuo šio sprendimo gavimo dienos gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui.

58. Jei per šiose Taisyklėse nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, asmuo turi teisę šiuos veiksmus/neveikimą per du mėnesius nuo dienos, kai baigiasi pateikto prašymo ar skundo išnagrinėjimo terminas, apskųsti Tarnybos direktoriui ar administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

59. Dėl Tarnybos valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje bei neveikimo asmuo turi teisę per vienerius metus terminas nuo skundžiamų veiksmų padarymo ar skundžiamo sprendimo priėmimo pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į TARNYBĄ AR JOS TERITORINĮ PADALINĮ.

VIENO LANGELIO PRINCIPO TAIKYMAS

60. 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.

61. Asmenys, atvykę į Tarnybą ar teritorinius skyrius aptarnaujami pagal Tarnybos kompetenciją sprendžiant asmeniui rūpimus klausimus arba paaiškinant, kas tuos klausimus sprendžia bei nurodant, į kokią instituciją asmuo privalo kreiptis.

62. 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. Asmenys asmeniškai pateikti prašymus gali visą Tarnybos darbo dienos laiką, taip pat ir pietų pertraukos metu. Asmenų prašymai papildomai yra priimami ne mažiau kaip 2 papildomas priėmimo valandas per savaitę prieš arba po Tarnybos darbo dienos laiko pagal Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintą darbo grafiką, kuris viešai skelbiamas Tarnybos tinklalapyje.

63. Tarnybos direktorius, jo pavaduotojai, skyrių vedėjai asmenis priima iš anksto suderintu laiku.

64. Asmenis aptarnauja darbuotojai, atsakingi už asmenų priėmimą jiems atvykus į Tarnybą bei aptarnavimą telefonu ir elektroniniais ryšiais.

65. Darbuotojai, atsakingi už asmenų priėmimą:

65.1. 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 struktūrinių 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;

65.2. priima ir DVS registruoja asmenų, atvykusių į Tarnybą ar jos teritorinį padalinį žodinius prašymus;

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

65.4. gautus prašymus registruoja DVS;

65.5. asmens pageidavimu informuoja apie prašymą nagrinėjantį darbuotoją;

65.6. asmenų prašymu įteikia jiems atsakymus;

65.7. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

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

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

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

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

65.12. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Tarnybos direktorių ar teritorinio padalinio vedėją;

65.13. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir pavedimus.

66. Darbuotojai, atsakingi už asmenų priėmimą, į Tarnybą atvykusius asmenis, jeigu reikalinga išsamesnė konsultacija, gali nukreipti į kitus Tarnybos struktūrinius padalinius.

67. Atvykę į Tarnybą ar teritorinius skyrius, asmenys prašymus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Tarnyboje neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

68. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir Tarnybos direktoriaus sprendimu, apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių pranešama kompetentingoms institucijoms.

69. Asmenų pageidavimu jų aptarnavimo klausimas ir priėmimo laikas gali būti suderinami iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingi Tarnybos darbuotojai apie tai įspėja asmenį.

70. Asmenų prašymai žodžiu pateikiami valstybine (lietuvių) kalba. Jeigu asmuo kreipiasi ne valstybine kalba, o jį aptarnaujantis darbuotojas tokios kalbos nesupranta, kreipiamasi į kitą darbuotoją, suprantantį kalbą, kuria asmuo kreipiasi.

71. Kai asmens neįmanoma aptarnauti ne valstybine kalba, 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 Tarnybos direktoriaus nenustatoma kitaip.

72. Neblaivūs arba apsvaigę nuo narkotinių ar toksinių medžiagų asmenys Tarnyboje ar jos teritoriniame padalinyje neaptarnaujami.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

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

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

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

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

74. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, taip pat turi 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.

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

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

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

75.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

75.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

75.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

76. Šių taisyklių 73, 74 75 punktuose nustatyta tvarka asmenų aptarnavimo telefonu tvarka taikoma ir kitiems darbuotojams, į kuriuos telefonu kreipiasi asmenys.

VII SKYRIUS INDIVIDUALIŲ PAKLAUSIMŲ REGISTRAVIMAS IR KONSULTACIJŲ RAŠTU TEIKIMAS

77. Individualūs paklausimai priimami ir nagrinėjami vadovaujantis šių Taisyklių I, II skyriuje nustatyta tvarka, tiek, kiek minėtos tvarkos nenustato šis Taisyklių skyrius.

78. Individualūs paklausimai registruojamai Tarnyboje gavimo dieną bendra tvarka DVS.

79. Individualūs paklausimai pateikti elektroniniu būdu, turi būti sudaryti taip, kad Tarnyba galėtų identifikuoti jį sudariusį asmenį ir suprasti tokio paklausimo turinį.

80. Individualūs paklausimai, pateikti elektroniniu būdu, nagrinėjami taip pat, kaip rašytiniai paklausimai. Atsakymai į šiuo būdu atsiųstus individualius paklausimus pateikiami asmeniui tik elektroninio pašto nurodytu adresu.

81. Paklausėjas teikiamuose rašytiniuose (įskaitant pateiktus elektroniniu būdu) individualiuose paklausimuose turi nurodyti savo vardą, pavardę, tikslų adresą bei elektroninio pašto adresą, kuriuo pageidautų gauti atsakymą, gali nurodyti telefoną, o juridinis asmuo – visą savo pavadinimą, identifikacinį kodą, telefoną, tikslų buveinės adresą, kuriuo pageidautų gauti atsakymą. Nagrinėjami tik tie paštu gauti rašytiniai individualūs paklausimai, kurie yra tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine lietuvių kalba, yra paklausėjo pasirašyti.

82. Jei rašytiniame individualiame paklausime trūksta nustatytų būtinų duomenų, nurodytų 81 punkte, arba jei paklausimas yra neaiškus, atsakymo rengėjas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos, paklausėjui (telefonu, elektroniniu paštu, faksu, paštu) praneša apie paklausimo trūkumus ir būtinybę juos pašalinti ir/ar pateikti papildomą informaciją. Individuali konsultacija teikiama tik pašalinus paklausimo trūkumus.

83. Jei gautas rašytinis paklausimas yra anoniminis arba jei individualiame paklausime trūksta būtinų duomenų ir nėra galimybės jų patikslinti, toks paklausimas nenagrinėjamas ir konsultacija nerengiama.

84. Individualiame paklausime pateikti duomenys netikrinami, t. y. pripažįstama, kad duomenys yra teisingi ir individuali konsultacija rengiama pagal pateiktus duomenis.

85. Paklausėjui teikiama individuali konsultacija neturi teisės norminio akto galios, tačiau tai yra Tarnybos vieša konsultacija.

86. Individuali konsultacija yra skirta tik tam paklausėjui, kuris pateikė individualų paklausimą. Tais atvejais, kai į Tarnybą kreipiasi paklausėjo atstovas, prie individualaus paklausimo turi būti pridėta dokumento, patvirtinančio jo įgaliojimus, kopija.

87. Rengiamos rašytinės individualios konsultacijos pradžioje trumpai išdėstomas nagrinėjamas klausimas, išsamiai dėstoma konsultacija, pabaigoje nurodomos asmens, pasirašančio individualią konsultaciją, pareigos, vardas, pavardė ir konsultacijos pasirašomos (elektroniniu paštu siunčiama skenuota dokumento kopija), taip pat nurodoma vykdytojo nuoroda vardas, pavardė, telefono numeris, elektroninio pašto adresas. Individuali konsultacija turi būti aiški ir išsami, o už konsultacijos kokybę atsako jį rengęs bei pasirašęs darbuotojas.

88. Tais atvejais, kai paklausimas gautas paštu arba pristatytas tiesiogiai į Tarnybą ar jos teritorinį skyrių, rašytinė individuali konsultacija išsiunčiama paštu paklausėjo paklausime nurodytu gyvenamosios vietos ar buveinės adresu. Jei paklausime nurodytas elektroninio pašto adresas ar fakso numeris, individuali konsultacija (skenuota dokumento kopija) išsiunčiama ir šiomis priemonėmis, tačiau tik tuo atveju, kai to prašo paklausėjas. Jeigu atsakymo paklausėjui negalima

išsiųsti dėl to, kad paklausėjas nurodė netikslius savo kontaktinius duomenis, vadovaujamas šių Taisyklių 55 punkte nustatyta tvarka.

89. Gautoms rašytinėms konsultacijoms registracijos numeris nesuteikiamas.

90. Rašytinė individuali konsultacija į atsiųstą elektroninį paklausimą ruošama ant laisvos dokumento formos popieriaus lape (ne ant Tarnybos blanko) ir išsiunčiama elektroniniu paštu. Rašytinė individuali konsultacija į faksu gautą paklausimą išsiunčiama faksu, išskyrus tuos atvejus, kai paklausėjas prašo išsiųsti tokią konsultaciją paštu arba kitomis ryšio priemonėmis. Rašytinės individualios konsultacijos, prieš juos įteikiant tiesiogiai paklausėjui ar jo atstovui (išsiunčiant el. paštu, paštu ar faksu), yra registruojamos DVS, o pati rašytinė konsultacija išsaugoma DVS.

VIII SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO UŽDUOČIŲ VYKDYMO KONTROLĖ. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

91. Už gautų prašymų ir skundų nagrinėjimo užduočių vykdymo kontrolę atsako Tarnybos skyrių vedėjai.

92. Tarnybos gautų asmenų prašymų ir skundų bei nagrinėjimo kontrolė vykdoma stebint, kaip nagrinėjant Tarnyboje ar jos teritoriniame padalinyje gautus prašymus ir skundus laikomasi šiose Taisyklėse nustatytos tvarkos.

93. Už asmenų prašymų ir skundų tyrimo kokybę atsako juos tyrę Tarnybos darbuotojai.

94. Prašymas ar skundas laikomas išnagrinėtu pilnai ir kokybiškai, jei atsakyta į visus jame pateiktus klausimus pagal Tarnybos kompetenciją, nepažeidžiant nustatytų nagrinėjimo terminų, o jeigu prašymas ar skundas gautas ne pagal Tarnybos kompetenciją, atsakyme nurodžius, kur galima kreiptis dėl klausimo nagrinėjimo.

95. Asmenų prašymų ar skundų vykdymo kontrolės pabaiga fiksuojama, kai yra:

95.1. užregistruotas ir išsiųstas (įteiktas) atsakymas ar sprendimas dėl asmens kreipimosi;

95.2. užregistruotas ir išsiųstas (įteiktas) pranešimas asmeniui apie prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimą jam pageidaujant;

95.3. užregistruotas ir išsiųstas (įteiktas) pranešimas asmeniui apie prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimą dėl kitų priežasčių.

96. Pratęsimas įforminamas rezoliucija ir pratęsus prašymo, skundo tyrimo terminą, apie tai informuojamas pareiškėjas.

98. Už prašymų ir skundų tyrimo vilkinimą bei neobjektyvų jų nagrinėjimą ir sprendimų priėmimą, taip pat už prašymo ar skundo persiuntimą Tarnybos valstybės tarnautojui, kurio veiksmai yra skundžiami ir kita, atsakingiems asmenims inicijuojamas tarnybinis patikrinimas.

99. Tarnyboje ir jos teritoriniuose padaliniuose asmenų aptarnavimo (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.

100. Tarnybos, jos teritorinių padalinių darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, 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:

100.1. ar jie pakankamai informuoti apie Tarnybos, jos teritorinių padalinių darbo laiką;

100.2. ar jiems patogus Tarnyboje, jos teritoriniuose padaliniuose nustatytas darbo laikas;

100.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

100.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

100.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

100.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

100.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Tarnyba, jos teritorinis padalinys ėmėsi sprendama jų klausimus;

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

101. Apklauso duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Tarnyboje gerinti.

102. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Tarnybos interneto portale.

IX SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ BEI JŲ NAGRINĖJIMO DOKUMENTŲ SAUGOJIMAS

103. Tarnybos centriniuose skyriuose ir teritoriniuose skyriuose gautų prašymų ir skundų nagrinėjimo dokumentai lieka juose ir saugoma Tarnybos dokumentacijos plane nurodytais terminais. Į Tarnybą ar jos teritorinį padalinį besikreipiantis pareiškėjas, norintis susipažinti su saugomais prašymo ar skundo tyrimo dokumentais, privalo pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimą (Taisyklių 3 priedas). Konfidencialumo pasižadėjimas saugomas byloje kartu su prašymo ar skundo nagrinėjimo dokumentais.

104. Pasibaigus dokumentų saugojimo skyriuose terminui, darbuotojas, atsakingas už Tarnybos bylų apskaitą, kartu su struktūrinių padalinių darbuotojais, atsakingais už bylų sudarymą, atlieka dokumentų vertės ekspertizę.

105. Atrinkti naikinimui dokumentai įrašomi į Dokumentų naikinimo aktą ir perduodami darbuotojui, atsakingam už Tarnybos bylų apskaitą.

X SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

106. Šių taisyklių nuostatos nesusijusios su asmenų prašymais ir/ar skundais ir netaikytinos dėl žemiau paminėtų administracinių veiksmų:

106.1. Tarnybos oficialios informacijos viešinimo;

106.2. Bendruoju Tarnybos informaciniu telefonu gautos informacijos nagrinėjimo ir atitinkamu klausimu priimto sprendimo.

107. Tarnybos darbuotojai, pažeidę šias Taisykles, atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

108. Tuo atveju, kai yra keičiamos Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų, Tarnybos direktoriaus įsakymų nuostatos, jomis turi būti vadovaujamosi iš karto, nelaukiant šių Taisyklių pakeitimo.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų
aptarnavimo Tarnyboje taisyklių
1 priedas

(Prašymo (skundo) formos pavyzdys)

(pareiškėjo vardas pavardė)

(gyvenamosios vietos adresas, telefono Nr., el. pašto adresas)

Esant būtinybei ir siekiant gauti tikslią su skundžiamu atveju susijusią informaciją,
neprieštarauju,

kad tyrimo metu būtų atskleista mano tapatybė _____

(parašas) (pareiškėjo vardas, pavardė)

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

PRAŠYMAS (SKUNDAS)

DĖL _____

20 m. _____ d.

(sudarymo vieta)

Juridinio asmens (įstaigos, įmonės, organizacijos)
pavadinimas _____

adresas _____

telefonas _____

veikla _____

*(trumpai išdėstyti prašymo turinį, nurodant konkrečias aplinkybes, dėl kokio veiksmo atlikimo
kreipiamasi, nurodyti konkrečius klausimus dėl tyrimo dalyko, taip pat savo pareigas,
pageidavimus ir pan.)*

reikiamą langelį pažymėti X

Atsakymą atsiimsiu Tarnybos skyriuje

Atsakymą siųsti paštu

Atsakymą siųsti elektroniniu paštu _____

(parašas)

(pareiškėjo vardas, pavardė)

Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų
aptarnavimo Tarnyboje taisyklių
2 priedas

(Pažymos apie priimtus dokumentus formos pavyzdys)

**VALSTYBĖS VAIKO TEISIŲ APSAUGOS IR ĮVAIKINIMO TARNYBOS PRIE
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS**

(teritorinis skyrius)

Juridinių asmenų registras, kodas, g. 4, LT-3 Vilnius

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas ar skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė:

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų
aptarnavimo Tarnyboje taisyklių
3 priedas

(Konfidencialumo pasižadėjimo formos pavyzdys)

KONFIDENCIALUMO PASIŽADĖJIMAS

(data)

(vieta)

Aš, _____,

(vardas ir pavardė)

susipažindamas (-a) su skundo (prašymo) tyrimo medžiaga Tarnybos patalpose

p a s i ž a d u:

1. Saugoti ir tik įstatymų bei kitų teisės aktų nustatytais tikslais ir tvarka naudoti konfidencialią informaciją, kuri man taps žinoma susipažįstant su skundo (prašymo) tyrimo medžiaga.

2. Man pateiktus dokumentus, kuriuose yra konfidenciali informacija, saugoti tokiu būdu, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės su jais susipažinti ir pasinaudoti, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

3. Susipažindamas (-a) su skundo (prašymo) tyrimo medžiaga ir susipažinęs (-usi) su ja įsipareigoju laikytis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatų ir gerbti asmenų teisę į privatų gyvenimą.

Man išaiškinta, kad konfidencialią informaciją sudaro visa su skundo (prašymo) tyrimu susijusi informacija, jeigu jos atskleidimas prieštarauja įstatymams, daro žalą teisėtiems asmenų interesams arba trukdo užtikrinti sąžiningą konkurenciją.

Esu įspėtas, kad, pažeidęs šį pasižadėjimą, turėsiu atsakyti už savo veiklą pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.

(parašas)

(vardas, pavardė)