

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2008 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. 1R-475
(Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2018 m. d. įsakymo Nr. 1R-
redakcija)

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTERIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir šių asmenų aptarnavimą Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje.

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Teisingumo ministeriją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir teikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtą interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Teisingumo ministeriją (toliau – pranešimai).

3. Taisyklės parengtos vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, nuostatomis. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis Teisingumo ministerijoje taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Pagal taisyklių IV skyriaus nuostatas Teisingumo ministerijoje taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

5. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **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 Teisingumo ministerijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;

5.2. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Teisingumo ministeriją prašant: administracinės paslaugos – išduoti leidimą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti Teisingumo ministerijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama Teisingumo ministerijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

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

5.4. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Teisingumo ministeriją, kuriame nurodoma, kad pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ar pranešama apie kito asmens pažeistas teisės ir teisėtus interesus ir prašoma juos apginti;

5.5. kitos taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Nagrinėdami prašymus ir skundus valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais principais.

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

8. Prašymą ar skundą nagrinėjantis valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Lietuvos Respublikos teisingumo ministro ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytų aplinkybių. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą, valstybės tarnautojas, atsiradus minėtų aplinkybių, pats turi pranešti tiesioginiam vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

9. Prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Teisingumo ministerijos kompetenciją, uždavinius ir funkcijas, nustatytas Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998 m. liepos 9 d. nutarimu Nr. 851 „Dėl Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos nuostatų patvirtinimo“.

10. Kelioms institucijoms adresuotą prašymą, kai jame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

11. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Teisingumo ministeriją tuo pačiu klausimu, kurį Teisingumo ministerija jau išnaginėjo ir pateikė atsakymą, arba sprendimą yra priėmus viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Teisingumo ministerija praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

12. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimo požymių, Teisingumo ministerija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Teisingumo ministerija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamosi taisyklių 34 punkte nustatyto termino. Jei toliau nagrinėti prašymą būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas 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 Teisingumo ministerija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui.

13. Asmenims prieinamoje vietoje, interneto svetainėje, o prireikus ir kitomis informavimo priemonėmis skelbiama taisyklių IV skyriuje nurodyto valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą ir įgyvendinančio vieno langelio principą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

14. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti Teisingumo ministerijoje specialiai įrengtoje patalpoje tiesiogiai valstybės tarnautojui, įgyvendinančiam vieno langelio principą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurta informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti Teisingumo

ministerijoje specialiai įrengtoje patalpoje tiesiogiai valstybės tarnautojui, įgyvendinančiam vieno langelio principą ar elektroninėmis priemonėmis.

15. Žodinis prašymas išdėstomas vieno langelio principą įgyvendinančiam valstybės tarnautojui, turinčiam įgaliojimus atsakyti į asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis. Vieno asmens aptarnavimo laikas neturi viršyti 30 minučių.

16. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar Teisingumo ministerijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

17. Asmens pageidavimu jo priėmimas Teisingumo ministerijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

18. Asmenų prašymai žodžiu turi būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Teisingumo ministerijoje nėra kompetentingo valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Teisingumo ministeriją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Teisingumo ministeriją.

19. 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 turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo siūlymu ir teisingumo ministro ar jo įgalioto asmens sprendimu apie asmenų elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

20. Prašymai ir skundai raštu turi būti:

20.1. parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Ši nuostata netaikoma, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

20.2. parašyti įskaitomai;

20.3. su nurodytu asmens vardu ir pavarde arba pavadinimu ir adresu, arba kitais kontaktiniais duomenimis, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą;

20.4. asmens pasirašyti.

21. Atstovaujamo asmens vardu į Teisingumo ministeriją kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo 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.

22. Kai prašymą ar skundą Teisingumo ministerijai 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 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

23. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Teisingumo ministerija (išskyrus atvejus, kai prašymas persiunčiamas pagal kompetenciją nagrinėti kitai institucijai), jei šį prašymą vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

24. 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 save 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 patvirtinančią dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

25. Prašymai raštu, atsiųsti Teisingumo ministerijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašyti arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

26. Valstybės tarnautojas, jam Teisingumo ministerijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį valstybės tarnautojui, įgyvendinančiam vieno langelio principą (elektroniniu pašto adresu tminfo@tm.lt arba rastine@tm.lt).

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

27. Prašymai ir skundai raštu, gauti Teisingumo ministerijoje, turi būti užregistruoti Teisingumo ministerijos Strateginio valdymo departamento Dokumentų valdymo skyriaus dokumentų registre laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro tvirtinamų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Prašymai ir skundai raštu registruojami atskirai nuo kitos korespondencijos specialiuose registracijos ir kontrolės žurnaluose (laikiniai) ir kompiuterinėje laikmenoje nurodant siuntėjo vardą, pavardę, adresą, trumpą laiško turinį ir lapų skaičių, kam jis perduotas ar persiūstas nagrinėti, ir datą, iki kada turi būti atsakyta. Ant prašymo ir skundo dedamas spaudas, jame įrašomas Teisingumo ministerijos registracijos numeris ir prašymo gavimo data. Prie registruoto prašymo prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiūstas.

28. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu (arba elektroninėmis priemonėmis), asmens pageidavimu minėta pažymą per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisingumo ministerijoje išsiunčiama asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroninėmis priemonėmis).

29. Elektroninėmis priemonėmis gauti prašymai ir skundai registruojami Teisingumo ministerijoje pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 „Dėl Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“.

30. Prašymus, kuriuos pagal kompetenciją turi nagrinėti Teisingumo ministerijai pavaldžios institucijos, valstybės tarnautojas, įgyvendinantis vieno langelio principą, Teisingumo ministerijos kanclerio ar jo įgalioto asmens pavedimu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo minėtų prašymo gavimo Teisingumo ministerijoje datos persiunčia nagrinėti šioms institucijoms. Apie tai pranešama pareiškėjui.

31. Jeigu prašyme keliamą klausimą pagal kompetenciją privalo nagrinėti ir sprendimą priimti kitos institucijos, valstybės tarnautojas, įgyvendinantis vieno langelio principą, per 5 darbo dienas išsiunčia šioms institucijoms Teisingumo ministerijos kanclerio ar jo įgalioto asmens pasirašytą prašymą jį išnagrinėti ir apie rezultatus informuoti pareiškėją ir Teisingumo ministeriją. Apie prašymo perdavimą valstybės tarnautojas, įgyvendinantis vieno langelio principą, praneša pareiškėjui.

32. Strateginio valdymo departamento Dokumentų valdymo skyriuje užregistruoti prašymai perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

32.1. prašymai, adresuoti tiesiogiai teisingumo ministrui, teisingumo viceministrui, Teisingumo ministerijos kancleriui, pagal jų rezoliucijas perduodami Teisingumo ministerijos administracijos padaliniais ar valstybės tarnautojams pagal kompetenciją nagrinėti arba su lydraščiais išsiunčiami kitoms institucijoms pagal kompetenciją;

32.2. prašymai dėl teisės aktų priėmimo arba galiojančių teisės aktų pakeitimo, papildymo pagal rezoliucijas perduodami Teisingumo ministerijos administracijos padaliniai, kuris rengė, rengia ar gali imtis iniciatyvos rengti teisės akto pakeitimo projektą;

32.3. prašymai, adresuoti konkrečiam Teisingumo ministerijos valstybės tarnautojui, administracijos padaliniui arba komisijai, pagal Teisingumo ministerijos kanclerio nustatytą administravimo sritį pagal rezoliuciją perduodami adresatui arba Teisingumo ministerijos administracijos padaliniais ar valstybės tarnautojams pagal kompetenciją nagrinėti.

33. Prašymai, kuriuose yra informacijos apie ypatingus asmens duomenis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Teisingumo ministerija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydama per ne trumpesnę kaip 5 darbo dienų laikotarpį pateikti šį sutikimą. Kai per Teisingumo ministerijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Taisyklių 31 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Teisingumo ministerijoje.

34. Prašymai, išskyrus tuos, į kuriuos, nepažeidžiant besikreipiančio ir kitų asmenų institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Teisingumo ministerijoje.

35. Prašymai Teisingumo ministerijoje nagrinėjami, kai prašyme keliami klausimai, tiesiogiai susiję su Teisingumo ministerijos veikla ir tada kai nėra pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir šių taisyklių nuostatas atsisakymo nagrinėti prašymą pagrindo.

36. Jeigu asmens prašymui nagrinėti būtina sudaryti komisiją, sušaukti posėdį, ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Teisingumo ministerijoje, teisingumo ministras ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus taisyklių 34 punkte nustatytą terminą, Teisingumo ministerija per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

37. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Teisingumo ministerija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomos informacijos, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Teisingumo ministerijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildomos informacijos negaunama, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma jų gražinimo priežastis. Teisingumo ministerija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

38. 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.

39. Jeigu Teisingumo ministerija, užregistravusi prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Teisingumo ministerija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Teisingumo ministerija nedelsdama praneša asmeniui.

40. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant taisyklių 20.1 ir 20.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridėdamų dokumentų užregistravimo Teisingumo ministerijoje gražinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma gražinimo priežastis. Teisingumo ministerija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

41. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant taisyklių 20.3 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Teisingumo ministerijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

42. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroninėmis priemonėmis nesilaikant taisyklių 25 punkte nustatyto reikalavimo (išskyrus taisyklių 43 punkte nurodytus prašymus ir skundus), per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisingumo ministerijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

43. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroninėmis priemonėmis nesilaikant taisyklių 25 punkte nustatyto reikalavimo, bet gauti pasitikėjimo elektroninio pašto adresu, gali būti nagrinėjami bendra tvarka, laikantis taisyklėse numatytų reikalavimų.

IV SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

44. Asmenų aptarnavimas taikant vieno langelio principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Teisingumo ministerijos administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati Teisingumo ministerija, neįpareigodama to atlikti besikreipiantį asmenį.

45. Valstybės tarnautojas, įgyvendinantis vieno langelio principą, atlieka šias funkcijas:

45.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti besikreipiantis asmuo, numato, kokią informaciją Teisingumo ministerija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo besikreipiantį asmenį pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Teisingumo ministerija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

45.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus ir perduoda juos Teisingumo ministerijos kancleriui;

45.3. perduoda prašymus nagrinėti pagal Teisingumo ministerijos kanclerio rezoliuciją ministerijos administracijos padaliniams ar rezoliucijoje nurodytiems valstybės tarnautojams;

45.4. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją;

45.5. jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Teisingumo ministerijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

45.6. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

45.7. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

45.8. konsultuoja, informuoja asmenį pagal teisingumo ministro nustatytą kompetenciją;

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

45.10. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo, prašymų ir skundų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę;

45.11. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir teisingumo ministro pavedimus.

V SKYRIUS

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

46. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo 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. Atsakymas, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas teisingumo ministro arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai teikiamas atsakymas į elektroniniu parašu nepasirašytą prašymą, kuris buvo išnagrinėtas pagal teisingumo ministro ar Teisingumo ministerijos kanclerio rezoliuciją, bei

atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

47. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro tvirtinamų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

48. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

48.1. 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;

48.2. į prašymą pateikti Teisingumo ministerijos 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;

48.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento, kuriame išreikšta Teisingumo ministerijos valia, kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir teikiami siūlymai, 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 kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

49. Prašymą nagrinėjusi Teisingumo ministerija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą 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.

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

51. 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 (-us) 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.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

52. Valstybės tarnautojo, įgyvendinančio vieno langelio principą ir aptarnaujančio asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją apie jam rūpimo klausimo nagrinėjimą. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

52.1. paaiškinti, ar Teisingumo ministerija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

52.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu asmeniui rūpimas klausimas nepriskirtinas Teisingumo ministerijos kompetencijai;

52.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Teisingumo ministerija ir kurią asmuo turi teisę gauti Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

53. Aptarnavimo telefonu trukmė negali viršyti 30 minučių.

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

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

54.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Teisingumo ministerijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

54.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

54.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

54.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

55. Jeigu elektroninėmis priemonėmis žodžiu aptarnaujamas asmuo ižeidinėja jį aptarnaujančią valstybės tarnautoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, valstybės tarnautojas išpėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

56. Valstybės tarnautojo, įgyvendinančio vieno langelio principą, privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

56.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Teisingumo ministerijos darbo laiką;

56.2. ar asmenims patogus Teisingumo ministerijos nustatytas priėmimo laikas;

56.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

56.4. ar asmenys mandagiai aptarnaujami;

56.5. ar asmenys rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

56.6. ar asmenis patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

56.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Teisingumo ministerija ėmėsi spręsdama jų klausimus;

56.8. kitus Teisingumo ministerijai rūpimus klausimus apie asmenų aptarnavimą.

57. Apklausą organizuoja vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys arba teisingumo ministro paskirtas valstybės tarnautojas.

58. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Teisingumo ministerijoje gerinti.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje taisyklių priedas

(Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

**Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Gedimino pr. 30, LT-01104 Vilnius,
tel. (8 5) 266 2984, faks. (8 5) 262 5940, el. p. rastine@tm.lt**

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris, jeigu pareiškėjas šiuos duomenis nurodo)

**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)