

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir atsakymų į juos pateikimo aprašymas

Eilės Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
1.	Administracinės paslaugos kodas	PAS3190
2.	Administracinės paslaugos versija	6
3.	Administracinės paslaugos pavadinimas	Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir atsakymų į juos pateikimas
4.	Administracinės paslaugos aprašymas	<p>Priimami ir registruojami (gavimo dieną) visi Vyriausybės kanceliarijoje gauti Ministrui Pirmininkui, Vyriausybei, Vyriausybės kancleriui adresuoti prašymai, skundai, gauti paštu, elektroniniu būdu (pasirašyti elektroniniu parašu), per pasiuntinį, įteikti asmens ar jo atstovo atvykus į Vyriausybės kanceliariją.</p> <p>Administracinė procedūra dėl Vyriausybės kanceliarijoje gautų skundų (dėl Vyriausybės kanceliarijos darbuotojų, Vyriausybės atstovų apskrityse ir kitų asmenų veiksmų, neveikimo ar priimtų administracinių sprendimų galimai padaryto asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimo) turi būti baigta ir sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo jos pradžios. Šį terminą Vyriausybės kancleris ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti dar iki 10 darbo dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu (kai skundas gautas elektroniniu paštu) ir nurodomos pratęsimo priežastys.</p>
5.	Administracinės paslaugos gavėjai	Gyventojai Užsieniečiai Verslo subjektai
6.	Administracinės paslaugos teikimo būdas	Neelektroninė paslauga Elektroninė paslauga ne per el. valdžios vartus
7.	Administracinės paslaugos suteikimas	Paslauga teikiama neatlygintinai
8.	Paslaugos rezultatas	Parengti atsakymai į prašymus, skundus teikiami asmeniui atvykus į Vyriausybės kanceliariją, paštu ar elektroniniu būdu.
9.	Teisės aktai, reglamentuojantys administracinės paslaugos teikimą	<p>Lietuvos Respublikos Vyriausybės įstatymas https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.96A68BFC9E82/ELqyKcDjqb</p> <p>Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66/OCQvcNCBEt</p> <p>Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.6565D97B9AA2/JSMqazjaWO</p> <p>Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1994 m. rugpjūčio 11 d. nutarimas Nr. 728 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės darbo reglamento patvirtinimo“</p>

		https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.2D810041F3C0/cUstWTGrvB
10.	Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys	Asmens prašymas, skundas pateikiamas laisva forma
11.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	<p>1. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti raštu, turi būti:</p> <p>1.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Vyriausybės kanceliariją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;</p> <p>1.2. parašyti įskaitomai;</p> <p>1.3. nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių) ir duomenys ryšiui palaikyti.</p> <p>2. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami prašymams ir skundams, pateiktiems raštu.</p> <p>3. Asmenų prašymai, skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti parengti taip, kad Vyriausybės kanceliarijos darbuotojai galėtų:</p> <p>3.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;</p> <p>3.2. atidaryti ir apdoroti jį dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Vyriausybės kanceliarijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;</p> <p>3.3. atpažinti turinį;</p> <p>3.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą, skundą pateikusį asmenį.</p> <p>4. Skunde, turi būti nurodyta:</p> <p>4.1. skundo surašymo vieta ir data;</p> <p>4.2. Vyriausybės kanceliarijos valstybės tarnautojo, kurio priimti sprendimai, veiksmai (ar neveikimas) yra skundžiami, vardas, pavardė, pareigos ir kokie priimti sprendimai, veiksmai (ar neveikimas) yra skundžiami;</p> <p>4.3. aplinkybės, kuriomis asmuo grindžia savo reikalavimą;</p> <p>4.4. kokios asmens teisės ir įstatymų saugomi interesai buvo pažeisti Vyriausybės kanceliarijos, Vyriausybės atstovo priimtu sprendimu, veiksmais (ar neveikimu);</p> <p>4.5. asmens reikalavimas.</p> <p>Prie skundo asmuo turi pridėti asmens turimų dokumentų, patvirtinančių skunde išdėstytas aplinkybes, kopijas.</p> <p>Pastaba. Jeigu prašymą, skundą pasirašo asmens atstovas, turi būti pridedamas įgaliojimas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus.</p>
12.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti Vyriausybės kanceliarija) (prašymą, skundą nagrinėjantis darbuotojas)	Su prašymo ar skundo nagrinėjimu susijusi informacija ir dokumentai, turimi Vyriausybės kanceliarijoje.
13.	Duomenys apie susijusius su paslauga veiksmus ir	Asmenys gali savo prašymus ir skundus pateikti ir elektroniniu būdu http://epilietis.lrv.lt/lt/kreipkis/pateik-prasyma-skunda

	nuorodos į iniciavimo formas	
14.	Išorinis administracinės paslaugos suteikimo adresas	http://lrvk.lrv.lt/lt/paslaugos/asmenu-prasymu-ir-skundu-nagrinejimas
15.	Pastabos	<p>Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į instituciją tuo pačiu klausimu, kurį institucija jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu teismas yra priėmęs sprendimą, pakartotinai nenagrinėjamas. Jeigu institucija, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to institucija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą institucija nedelsdama praneša asmeniui. Skundas nenagrinėjamas, jeigu teismas ar Vyriausybės kanceliarija yra priėmusi administracinės procedūros sprendimą tuo pačiu klausimu ir asmuo nepateikė naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti ankstesnį sprendimą, taip pat jei nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo pateikimo yra praėję daugiau kaip vieni metai. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos. Asmuo turi teisę apskusti netenkinantį atsakymą ar sprendimą teisės aktų nustatyta tvarka.</p>
16.	Raktažodžiai	Prašymas, skundas, Vyriausybės kanceliarija
17.	Administracinės paslaugos trukmė	<p>Vyriausybės kanceliarijoje gauti prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Šį terminą Vyriausybės kancleris ar jo įgaliotas asmuo dėl objektyvių priežasčių turi teisę pratęsti dar iki 20 darbo dienų. Prašymai ir skundai, jei pateikti Vyriausybės kanceliarijai ne pagal kompetenciją, persiunčiami institucijoms pagal kompetenciją per 5 darbo dienas. Apie tai informuojamas prašymą ar skundą pateikęs asmuo.</p>
18.	Duomenys, ar gauti administracinę paslaugą reikalingas ją gauti siekiančio asmens tapatybės nustatymas elektroninėmis priemonėmis	Norint pateikti skundą elektroniniu būdu reikalingas prisijungimas prie elektroninės bankininkystės ir elektroninio parašo naudotojo identifikavimas
19.	Administracinės paslaugos teikėjas	<p>Dėl asmenų prašymo nagrinėjimo - Vyriausybės kanceliarijos Komunikacijos departamento Asmenų aptarnavimo skyrius Tel. 8 70 663 711 El. p. LRVkanceliarija@lrv.lt</p> <p>Dėl skundų nagrinėjimo – Vyriausybės kanceliarijos Personalo skyrius Tel. 8 70 663 711 El. p. LRVkanceliarija@lrv.lt</p>
20.	Administracinės paslaugos grupė	Asmenų priėmimas ir aptarnavimas

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir atsakymų į juos pateikimo schema

