



## VYRIAUSYBĖS KANCLERIS

### **ĮSAKYMAS DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2019-08-22 Nr. V-186

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo 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“,

t v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijoje taisykles (pridedama).

Vyriausybės kancleris

Algirdas Stončaitis

PATVIRTINTA  
Vyriausybės kanclerio  
2019 m.            d. įsakymu  
Nr. V-

## **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJOJE TAISYKLĖS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato prašymų ir skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų parengimo, asmenų priėmimo ir aptarnavimo taikant vieno langelio principą, asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo tvarką ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijoje reikalavimus.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme.

3. Vyriausybės kanceliarijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau kartu – Vyriausybės kanceliarijos darbuotojai), nagrinėdami prašymus ir skundus ir aptarnaudami asmenis, privalo vadovautis Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, vieno langelio principais ir Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme įtvirtintais atsakomybės, atvirumo, nesavanaudiškumo, sąžiningumo ir nešališkumo, pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, profesionalumo ir padorumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais dokumentų išsamumo ir tikslumo, teisėtumo, objektyvumo, nediskriminavimo, pagalbos, dokumentų prieinamumo principais.

4. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti jų prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio Vyriausybės kanceliarijos darbuotojo. Vyriausybės kanceliarijos padalinių vadovai užtikrina, kad Vyriausybės kanceliarijos darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais būtų paskirti kiti Vyriausybės kanceliarijos darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

5. Nagrinėjantis prašymą ar skundą Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas privalo nusišalinti nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jeigu tai gali sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą, Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatymo nustatyta tvarka.

6. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus viešąją informaciją, kuria disponuoja Vyriausybės kanceliarija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nuostatas.

7. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis Asmens duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Vyriausybės kanclerio 2018 m. lapkričio 16 d. įsakymu Nr. V-224 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijoje tvarkos aprašo ir Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“.

8. Informacija apie prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Vyriausybės kanceliarijoje tvarką, taip pat informacija apie Vyriausybės kanceliarijos teikiamas administracines paslaugas skelbiama Vyriausybės priimamajame, asmenims matomoje vietoje, taip pat Vyriausybės kanceliarijos interneto svetainėje ([www.lrvk.lrv.lt](http://www.lrvk.lrv.lt)) ir portalo „Mano vyriausybė“ interneto svetainėje „E. pilietis“ ([www.epilietis.lrv.lt](http://www.epilietis.lrv.lt)).

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

10. Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.

11. Už Taisyklių laikymąsi atsako prašymus ir skundus priimantys, registruojantys, nagrinėjantys ir asmenis aptarnaujantys Vyriausybės kanceliarijos darbuotojai.

12. Nauji Vyriausybės kanceliarijos darbuotojai su Taisyklėmis supažindinami Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, adaptacijos tvarkos aprašo, patvirtinto Vyriausybės kanclerio 2013 m. gruodžio 12 d. įsakymu Nr. V-126 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, adaptacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

## **II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS**

13. Prašymai ir skundai raštu priimami tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Vyriausybės kanceliariją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu (Gedimino pr. 11, Vilnius) arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu portalo „Mano vyriausybė“ interneto svetainėje „E. pilietis“ ([www.epilietis.lrv.lt](http://www.epilietis.lrv.lt)), e. pristatymo sistema ([www.epristatymas.post.lt](http://www.epristatymas.post.lt)) ar elektroniniu paštu ([LRVkcanceliarija@lrv.lt](mailto:LRVkcanceliarija@lrv.lt)).

Vyriausybės kanceliarijos Asmenų aptarnavimo skyriaus (toliau – Asmenų aptarnavimo skyrius) darbuotojai priima prašymus žodžiu tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Vyriausybės kanceliariją (Vyriausybės priimamąjį) ar telefonu 8 706 63 711. Telefonu gali būti priimami tik tokie prašymai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

14. Prašymai ir skundai priimami visą Vyriausybės kanceliarijos darbo dienos laiką. Antradieniais asmenų prašymai ir skundai yra papildomai priimami vieną valandą prieš prasidedant Vyriausybės kanceliarijos darbo dienos laikui (nuo 7 val.) ir vieną valandą pasibaigus Vyriausybės kanceliarijos darbo dienos laikui (iki 18 val.). Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 13 punkte nurodytais būdais.

15. Prašymus ir skundus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu ar elektroninėmis priemonėmis, Vyriausybės kanceliarijos Administravimo departamento Dokumentų valdymo skyriaus (toliau – Dokumentų valdymo skyrius) darbuotojai užregistruoja Dokumentų, informacijos ir veiklos procesų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – DIVIS). DIVIS registruojami ir nevalstybine kalba pateikti prašymai ir skundai. Asmenų aptarnavimo skyrius DIVIS registruoja asmenų prašymus, pateiktus žodžiu.

Dokumentų valdymo skyrius, užregistravęs fizinio asmens elektroninį prašymą ar skundą, išsiunčia šiam asmeniui automatinę žinutę, patvirtinančią prašymo ar skundo gavimo faktą. Juridiniams asmenims žinutė, patvirtinanti prašymo ar skundo gavimo faktą, išsiunčiama tik jiems paprašius.

16. Priimant tiesiogiai pateikiamą prašymą ir skundą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti ir (ar) atsakymui parengti.

17. Prašymas žodžiu priimamas prašymą teikiančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Vyriausybės kanceliarijos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo

atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Vyriausybės kanceliarijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Vyriausybės kanceliariją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Vyriausybės kanceliariją, savo iniciatyva. Jeigu nėra vertėjo, gebančio perteikti prašymą žodžiu, Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas turi pasiūlyti asmeniui ar jo atstovui pateikti prašymą raštu.

18. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

18.1. parašytas valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą; vertimo tikrumas turi būti paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Vyriausybės kanceliariją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

18.2. parašytas įskaitomai;

18.3. asmens pasirašytas.

19. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiu palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

20. Atstovaujamo asmens vardu į Vyriausybės kanceliariją kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiu 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.

21. Kai prašymą ar skundą Vyriausybės kanceliarijai 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. Prašymas raštu, atsiųstas Vyriausybės kanceliarijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

23. Asmens prašymą ar skundą priėmęs Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas asmens pageidavimu įteikia jam pateikto prašymo ar skundo kopiją su dokumento priėmimą patvirtinančiu spaudu ir data. Asmens pageidavimu Dokumentų valdymo skyriaus darbuotojai per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Vyriausybės kanceliarijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčia Taisyklių priede nustatytos formos pažymą apie priimtus dokumentus. Prašymą ar skundą nagrinėjantis Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas, pastebėjęs, kad asmuo pageidauja prašymo ar skundo gavimo Vyriausybės kanceliarijoje patvirtinimo ar pažymos apie priimtus dokumentus, apie tai turi pranešti Dokumentų valdymo skyriaus darbuotojams, registravusiems prašymą ar skundą, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Vyriausybės kanceliarijoje dienos.

24. Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas, jam suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį Dokumentų valdymo skyriui registruoti, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

### **III SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PARENGIMAS**

25. Vyriausybei, Ministrui Pirmininkui, Vyriausybės kancleriui ar Vyriausybės kanceliarijai adresuotus Vyriausybės kanceliarijoje gautus fizinių ir juridinių asmenų prašymus ir skundus nagrinėja, juose keliamų klausimų sprendimą organizuoja Vyriausybės kanceliarijos padaliniai pagal kompetenciją, vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos reglamentu, patvirtintu Vyriausybės kanclerio 2016 m. gegužės 2 d. įsakymu Nr. V-49 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos reglamento patvirtinimo“.

26. Į prašymus žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų interesų, atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

27. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, koks nurodytas prašyme. Į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

Pagal kompetenciją kitai institucijai persiunčiant nevalstybine kalba parašytą prašymą, lydraštyje trumpai apibūdinama prašymo esmė, iš kurios galima spręsti, kodėl prašymas persiunčiamas būtent tai institucijai.

28. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Vyriausybės kanclerio arba jo įgalioto Vyriausybės kanceliarijos padalinio vadovo kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

29. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Vyriausybės kanceliarijoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos ir į skundus atsakoma laikantis Viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos ir terminų.

30. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Vyriausybės kanceliarijoje dienos, Vyriausybės kanceliarijos padalinio, nagrinėjančio prašymą, vadovas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus šiame punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, per 2 darbo dienas nuo prašymą nagrinėjančio Vyriausybės kanceliarijos padalinio vadovo sprendimo priėmimo dienos asmeniui išsiunčiamas pranešimas raštu ir nurodoma prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

31. Prašymą ar skundą nagrinėjantis Vyriausybės kanceliarijos padalinys pats surenka reikalingą informaciją ar dokumentus, kuriuos turi kiti Vyriausybės kanceliarijos padaliniai arba kurie yra valstybės registruose ar kitose valstybės informacinėse sistemose, neįpareigodamas tai atlikti prašymą ar skundą padavusį asmenį.

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

32. Jeigu Vyriausybės kanceliarija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstyto klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, ji nenagrinėja jo ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo ar skundo persiuntimo priežastį. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam

galima būtų perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai turi būti pranešta asmeniui, paaiškinant jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

33. Draudžiama skundą perduoti nagrinėti institucijoms, valstybės tarnautojams ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

34. Prašymas ar skundas Vyriausybės kanclerio arba Vyriausybės kanceliarijos padalinio, nagrinėjančio asmens prašymą ar skundą, vadovo sprendimu gali būti nenagrinėjamas šiais Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 5 dalyje nustatytais atvejais:

34.1. jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį;

34.2. jeigu prašymas ar skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba prašymo ar skundo skaitmeninė kopija, atsiųsta faksu ar elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

34.3. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to viešojo administravimo subjektas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

34.4. jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

34.5. jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

35. Apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Vyriausybės kanceliarijoje dienos, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

36. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 18.1 papunktyje, 20 ir 21 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Vyriausybės kanceliarijoje dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

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

38. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Vyriausybės kanceliarijos 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 kitam kompetentingam viešojo administravimo subjektui ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

39. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus (asmens elgesys neatitinka esamos situacijos, pavyzdžiui, asmuo šaukia, įžeidinėja, galimai vartoja keiksmažodžius arba priešingai – kalba neaiškiai, nerišliai ir tokiu ar kitais būdais trukdo

Vyriausybės kanceliarijos darbuotojų darbą bei trikdo aplinkinius) arba turi akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo pranešti apie jo elgesį padalinio vadovui. Padalinio vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms ir informuojamas Vyriausybės pastato fizinę apsaugą vykdomasis Vadovybės apsaugos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos el. paštu lrv.apsauga@vad.lt ir telefonu 8 618 22 564.

40. Prašymą nagrinėjęs Vyriausybės kanceliarijos padalinys, pats pastebėjęs ar gavęs 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.

41. Asmenų skundai dėl Vyriausybės kanceliarijos darbuotojų veiksmų ir (ar) neveikimo nagrinėjami vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta administracine procedūra ir Taisyklėmis.

42. Asmuo, nesutinkantis su Vyriausybės kanceliarijos atsakymu į jo prašymą ar skundą, turi teisę skųstis savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Dėl Vyriausybės kanceliarijos darbuotojų veiksmų (piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje) ir neveikimo asmuo taip pat turi teisę pateikti skundą Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

#### **IV SKYRIUS**

#### **ASMENŲ PRIĖMIMAS IR APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ**

43. Asmenų priėmimą ir aptarnavimą vieno langelio principu Vyriausybės kanceliarijoje organizuoja Asmenų aptarnavimo skyrius:

43.1. priima asmenis Vyriausybės priimamajame, konsultuoja asmenis, atvykusius į Vyriausybės kanceliariją, ir telefonu visą Vyriausybės kanceliarijos darbo dienos laiką: pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8 iki 17 val., penktadieniais nuo 8 iki 15.45 val., be pietų pertraukos;

43.2. perduoda Dokumentų valdymo skyriui registruoti į Vyriausybės priimamąjį atneštus rašytinius asmenų prašymus ir skundus;

43.3. asmenų pageidavimu informuoja juos apie prašymų ir skundų nagrinėjimo Vyriausybės kanceliarijoje eigą;

43.4. asmens pageidavimu įteikia jam pateikto prašymo ar skundo kopiją su dokumento priėmimą patvirtinančiu spaudu ir data;

43.5. organizuoja Vyriausybės narių vykdomą asmenų priėmimą Vyriausybės pastate ir išvykose regionuose, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Vyriausybės narių vykdomo Lietuvos Respublikos piliečių ir kitų asmenų priėmimo Vyriausybės pastate ir išvykose regionuose tvarkos aprašu, patvirtintu Vyriausybės kanclerio 2014 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. V-68 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės narių vykdomo Lietuvos Respublikos piliečių ir kitų asmenų priėmimo Vyriausybės pastate ir išvykose regionuose tvarkos aprašo patvirtinimo“;

43.6. organizuoja prie Vyriausybės pastato vykstančio mitingo, piketo, demonstracinių eitynių ar kito beginklio susirinkimo (toliau – susirinkimas) dalyvių priėmimą Vyriausybės pastate. Priėmime dalyvauja Asmenų aptarnavimo skyriaus atstovas, susirinkimo dalyvių atstovas (-ai), prireikus – ir kiti Vyriausybės kanceliarijos vadovybės deleguoti Vyriausybės kanceliarijos atstovai. Susirinkimo dalyvių įteikti reikalavimai registruojami DIVIS ir toliau nagrinėjami pagal kompetenciją Vyriausybės kanceliarijos padalinuose;

43.7. organizuoja ministerijų ir kitų institucijų atstovų vykdomą asmenų priėmimą išvykose į savivaldybes (sudaro ministerijų ir kitų institucijų atstovų sąrašą, užsako transportą, suderina su

savivaldybės administracijos atstovais išvykos į savivaldybę, patalpų, viešinimo visuomenei, asmenų registracijos ir susitikimą ir kitus klausimus). Rašytiniai asmenų prašymai ir skundai, įteikti ministerijų ir kitų institucijų atstovams išvykoje į savivaldybę, vėliau nagrinėjami pagal kompetenciją tose institucijose. Asmenų aptarnavimo skyrius apie asmenų priėmimo savivaldybėse rezultatus praneša Vyriausybės kanceliarijos vadovybei, Ministro Pirmininko biurui ir kitiems Vyriausybės kanceliarijos padaliniams pagal kompetenciją;

43.8. registruoja duomenis apie asmenų priėmimą DIVIS.

44. Duomenys apie asmenų priėmimą saugomi Vyriausybės kanclerio patvirtintame Dokumentacijos plane numatytais terminais.

## **V SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI**

45. Asmenis aptarnaujantys, jų prašymus ir skundus nagrinėjantys Vyriausybės kanceliarijos darbuotojai turi užtikrinti aptarnavimo kokybę, laikydamiesi asmenų aptarnavimo Vyriausybės kanceliarijoje reikalavimų, nurodytų Taisyklių 46–48 punktuose.

46. Vyriausybės kanceliarijos darbuotojo, aptarnaujančio asmenis telefonu ir (ar) asmenis, atvykusius į Vyriausybės kanceliariją, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu, laikantis šių reikalavimų:

46.1. Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas turi pradėti pokalbį su asmeniu: pirmas pasisveikinti, prisistatyti, nuroydamas institucijos pavadinimą, padalinio pavadinimą, vardą ir pavardę;

46.2. viso pokalbio su asmeniu metu Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas turi elgtis dalykiškai ir paslaugiai, bendraujant vartoti pagarbius kreipinius, kalbėti taisyklinga valstybine kalba, vengti trumpinių, atidžiai išklaudyti asmenį; darbuotojas gali paprašyti asmenį plačiau paaiškinti prašymo esmę ir (ar) užduoti patikslinančius klausimus, pokalbio pabaigoje apibendrinti asmens žodžius, siekiant įsitikinti, ar teisingai suprasti asmens poreikiai;

46.3. suteikdamas konsultaciją asmeniui, Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas turi tiksliai ir suprantamai:

46.3.1. paaiškinti, ar Vyriausybės kanceliarija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

46.3.3. jeigu Vyriausybės kanceliarija nekompetentinga nagrinėti asmens prašymo, nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią šis turėtų kreiptis;

46.3.4. atsakyti į asmens užduotus klausimus, jeigu klausimai priskirti Vyriausybės kanceliarijos darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kitą kompetentingą Vyriausybės kanceliarijos darbuotoją;

46.3.5. jeigu paaiškėja, kad atsakymui į asmens klausimą reikia ilgesnio nagrinėjimo, pranešti asmeniui apie tai ir informuoti, kada jam bus atsakyta; galima pasiūlyti asmeniui perduoti atsakymą kita ryšio priemone ar informuoti apie kito skambučio jam laiką; jeigu buvo sutarta tiksliai skambinimo data ir laikas, būtina paskambinti asmeniui sutartu laiku. Iki sutarto laiko negavus visos reikiamos informacijos, privalu asmeniui perskambinti ir pateikti naujausią turimą informaciją;

46.3.6. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Vyriausybės kanceliarija ir kurią asmuo turi teisę gauti Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka;

46.4. Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas pokalbį su asmeniu turėtų baigti tik papildomai pasiteiravęs, ar į asmens klausimus atsakyta, jo poreikiai ir lūkesčiai patenkinti. Atsisveikinimas turi būti mandagus, gali būti padėkojama už kreipimąsi, skambutį;



46.5. jeigu Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas bendrauja su atvykusi asmeniu ir tuo metu telefonu skambina kitas asmuo (arba atvirksčiai), pirmenybė teikiama tam asmeniui, su kuriuo pirma buvo pradėtas pokalbis;

46.6. pokalbį su asmeniu galima nutraukti, kai asmuo kalba nesuprantamai, neaiškiai, neriškiai ar įžeidžiamai. Tokiu atveju Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas įspėja asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, paaiškina priežastis ir pasiūlo asmeniui kreiptis raštu;

46.7. dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas turėtų palaukti, kol asmuo paskambins iš naujo, ar perskambinti asmeniui, jeigu buvo užfiksuotas skambinusių numeris;

46.8. jeigu į Vyriausybės priimamąjį atvykusiam asmeniui tenka palaukti Vyriausybės kanceliarijos darbuotojo, darbuotojas apie tai turi informuoti asmenį, nurodydamas laukimo priežastis ir preliminarų laukimo laiką;

46.9. jeigu į Vyriausybės priimamąjį atvykęs asmuo pageidauja, kad jį aptarnautų kitas Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas, jeigu yra galimybė, asmeniui turi būti sudarytos šios sąlygos, neklausinėjant tokio pasirinkimo priežasčių;

46.10. Vyriausybės kanceliarijos darbuotojai, aptarnaujantys į Vyriausybės priimamąjį atvykusius asmenis, turi informuoti juos apie galimybę užpildyti popierines asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas arba pateikti jas elektroniniu būdu portalo „Mano vyriausybė“ interneto svetainėje „E. pilietis“ ([www.epilietis.lrv.lt](http://www.epilietis.lrv.lt));

46.11. prireikus Vyriausybės kanceliarijos darbuotojai turi pasirūpinti medicinos pagalbos tarnybos iškviatimu ir iki atvykstant medicinos pagalbos tarnybai suteikti pirmąją medicinos pagalbą ar pakviesti kitą Vyriausybės kanceliarijos darbuotoją, gebantį ją suteikti.

47. Vyriausybės kanceliarijos darbuotojas, spręsdamas sudėtingas ir konfliktines situacijas, turi laikytis šių reikalavimų:

47.1. su asmeniu bendrauti dalykiškai ir pagarbiai, nepertraukdamas išklausti asmens nepasitenkinimą ir (ar) jo priežastis, nenuvertinti ir (ar) neignoruoti asmens problemos, prireikus užduoti patikslinančius klausimus; viso pokalbio metu išlaikyti pozityvų santykį su asmeniu, ieškant abiem pusėms naudingo sprendimo;

47.2. jeigu asmens pastabos ir (ar) pretenzijos nepagrįstos, išreikšti supratimą dėl asmens nepasitenkinimo, tačiau argumentuotai nurodyti, kodėl negali atsižvelgti į pastabas ir (ar) patenkinti pretenzijų; jeigu konfliktas kilo dėl kito Vyriausybės kanceliarijos padalinio ar darbuotojo veiksmų, visais atvejais būtina padėkoti už išsakytas pastabas ir (ar) pretenzijas, atsiprašyti dėl iškilusios problemos ir imtis veiksmų jai išspręsti pagal kompetenciją.

48. Rengdami atsakymus į asmenų raštu ir (ar) elektroninėmis priemonėmis pateiktus prašymus ar skundus, Vyriausybės kanceliarijos darbuotojai turi vadovautis šiais atsakymo struktūrai ir turiniui keliamais reikalavimais:

48.1. atsakyme raštu į asmenų prašymus ir skundus būtina informuoti, kad prašymas ar skundas gautas, nurodant, dėl ko kreipiamasi; padėkoti už kreipimąsi; išskirti pagrindinius prašyme ar skunde keliamus klausimus ir pateikti paaiškinimus į juos, apibendrinti atsakymą ir nurodyti atsakymo apskundimo tvarką;

48.2. atsakymai raštu rengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

48.2.1. 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;

48.2.2. į prašymą pateikti Vyriausybės kanceliarijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

48.2.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.3. atsakant į nesudėtingus, informacinio pobūdžio asmenų paklausimus, pateiktus elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, rekomenduojama laikytis raštu teikiamam atsakymui keliamų reikalavimų, rašyti taisyklinga lietuvių kalba vartojant lietuviškus rašmenis, nurodyti laiško temos, dėl kurios asmuo kreipėsi, pavadinimą, atsakymo pabaigoje nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.

49. Asmenų aptarnavimo skyrius, bendradarbiaudamas su kitais Vyriausybės kanceliarijos padaliniais, užtikrina tinkamas asmenų aptarnavimo sąlygas pagal šiuos reikalavimus:

49.1. Vyriausybės pastato išorėje, asmenims matomoje vietoje, turi būti pakabinta Vyriausybės priimamojo iškaba, kurioje nurodytas asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų priėmimo Vyriausybės kanceliarijoje darbo laikas, informacija apie nustatytą papildomą dokumentų priėmimo laiką (nurodoma, kur šiuo laiku dokumentai yra priimami), telefono numeris, kuriuo galima susisiekti su dokumentus priimančiais Vyriausybės kanceliarijos darbuotojais;

49.2. teritorijoje turi būti įrengtos neįgaliesiems skirtos automobilių stovėjimo vietos ir sudaryta galimybė jiems patogiai patekti į Vyriausybės pastatą ir būti aptarnautiems;

49.3. Vyriausybės priimamajame turi būti:

49.3.1. informacinė lenta, kurioje nurodyta: Vyriausybės kanceliarijos kontaktinė informacija, Vyriausybės narių vykdomo gyventojų priėmimo grafikas, pavyzdinė prašymo forma, atsakymų apskundimo tvarka, patarimai, kaip pateikti prašymą, skundą, peticiją, informacija apie asmenų dalyvavimą priimančiais sprendimus, kita asmenims aktuali informacija, susijusi su Vyriausybės kanceliarijos veikla;

49.3.2. inventorius, skirtas asmenims patogiai laukti priėmimo, parašyti prašymą ir skundą, susisiekti su darbuotoju: stalai, kėdės, kompiuteris, spausdintuvas, telefonas, interneto prieiga, kanceliariinės priemonės, pirmosios pagalbos rinkinys ir kt.;

49.3.3. matomoje vietoje padėtos popierinės asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketos ir dėžutė anketoms įmesti;

49.3.4. asmenims gerai matomoje vietoje pritvirtintos iškabos, informuojančios asmenis, kad Vyriausybės priimamajame siekiant užtikrinti asmenų ir turto saugumą yra vykdomas vaizdo stebėjimas ir įrašymas. Vyriausybės priimamojo patalpų vaizdo įrašai tvarkomi Vadovybės apsaugos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos nustatyta tvarka.

50. Asmenų aptarnavimo organizavimui taip pat taikomi reikalavimai (dėl darbo laiko, vidaus tvarkos, Vyriausybės kanceliarijos darbuotojų elgesio, aprangos ir išvaizdos), nustatyti Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos vidaus tvarkos taisyklėse, patvirtintose Vyriausybės kanclerio 2019 m. gegužės 13 d. įsakymu Nr. V-133 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“.

51. Asmenų aptarnavimo skyrius atsako už asmenų aptarnavimo Vyriausybės kanceliarijoje reikalavimų laikymosi priežiūrą, kasmet atlikdamas asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą Taisyklių VI skyriuje nustatyta tvarka.

52. Asmenų aptarnavimo skyriaus parengtos rekomendacijos dėl asmenų aptarnavimo Vyriausybės kanceliarijoje reikalavimų taikymo skelbiamos Vyriausybės kanceliarijos vidiniame tinklalapyje.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

53. Asmenų aptarnavimo skyrius kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių apklausų rezultatus ir pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

54. Anoniminių apklausų būdu nustatomas asmenų pasitenkinimo aptarnavimo Vyriausybės kanceliarijoje kokybe lygis (procentais). Vykdamas anonimines apklausas asmenų prašoma pareikšti nuomonę dėl šių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

54.1. patikimumo – prašoma įvertinti, ar atsakymas, suteikta informacija (konsultacija) išsamūs (atsakyta į visus klausimus), pagrįsti (nurodyti pagrindžiantys teisės aktai), aiškūs ir suprantami;

54.2. kompetencijos – prašoma įvertinti, ar darbuotojas turi pakankamai žinių, gebėjimų, yra mandagus, jo elgesys kelia pasitikėjimą;

54.3. reagavimo – prašoma įvertinti atsakymo suteikimo laiką, darbuotojo norą padėti;

54.4. apčiuopiamumo – prašoma įvertinti, ar aplinka funkcionali, informatyvi, ar nepriekaištinga darbuotojų išvaizda;

54.5. vartotojo pažinimo – prašoma įvertinti darbuotojo rūpestingumą ir pastangas išsiklausyti į asmens klausimą, ieškoti individualių sprendimo būdų.

55. Vertinant asmenų aptarnavimo kokybę pagal objektyvaus pobūdžio kriterijus, nustatomi šie aptarnavimo kokybės vertinimo rodikliai:

55.1. pagrįstų asmenų skundų, pateiktų ginčus nagrinėjančioms institucijoms dėl Vyriausybės kanceliarijos atsakymo ar asmenis aptarnavusio darbuotojo, dalis (procentais);

55.2. greičiau nei nustatytais terminais asmenims pateiktų atsakymų, kompetentingiems viešojo administravimo subjektams persiųstų prašymų (skundų) dalis (procentais).

56. Asmenų aptarnavimo skyrius, atlikdamas asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą, privalo:

56.1. iki sausio 15 d. parengti einamųjų metų asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą ir ją pateikti asmenims pildyti Vyriausybės priimamajame ir portalo „Mano vyriausybė“ interneto svetainėje „E. pilietis“ ([www.epilietis.lrv.lt](http://www.epilietis.lrv.lt));

56.2. iki kovo 1 d. parengti ir Vyriausybės kancleriui pateikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo ataskaitą ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo tobulinimo; asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo ataskaitą paskelbti Vyriausybės kanceliarijos interneto svetainėje ([www.lrvk.lrv.lt](http://www.lrvk.lrv.lt)) ir vidiniame tinklalapyje.

---

Prašymų ir skundų nagrinėjimo  
ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos  
Vyriausybės kanceliarijoje taisyklių  
priedas

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJA**

Biudžetinė įstaiga, Gedimino pr. 11, LT-01103, Vilnius, tel. 8 706 63846, faks. 8 706 63895  
el. p. LRVkanceliarija@lrv.lt, <http://www.lrv.lt>  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188604574

---

\_\_\_\_\_  
(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

\_\_\_\_\_  
arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

**PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS**

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl \_\_\_\_\_  
(trumpas turinio apibūdinimas)

\_\_\_\_\_ gautas \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

\_\_\_\_\_  
(pareigų pavadinimas)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_  
(telefono numeris)