

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMO
 PASLAUGOS APRAŠYMAS

Pagrindinė informacija	
Paslaugos gavėjai	Gyventojai Užsieniečiai Verslo subjektai
Paslaugų sritis / pogrūpis	Asmenų priėmimas ir aptarnavimas
Gyvenimo atvejais	Kita
Paslaugos tipas	Neelektroninė paslauga (kai asmuo prašymą ar skundą pateikia atvykęs į Vyriausybės kanceliariją, paštu ar el. priemonėmis). Elektroninė paslauga (kai asmuo prašymą ar skundą pateikia interneto svetainėje „E. pilietis“ (www.epilietis.lrv.lt))
Paslaugos teikimo rezultatai	Parengti atsakymai į asmenų prašymus, skundus
Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	Prašymas ir skundas, pateikti raštu, turi būti: parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą; parašyti įskaitomai; asmens pasirašyti, nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašymą, skundą pasirašo asmens atstovas, turi būti pridedamas įgaliojimas, patvirtinantis atstovavimą. Prašyme turi būti suformuluotas konkretus klausimas ar informacija, kurią asmuo pageidautų gauti. Prašymas ar skundas raštu, atsiųstas Vyriausybės kanceliarijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.
Paslaugos teikėjo kontaktinė informacija	
Paslaugos teikėjas	
Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo	Vyriausybės kanceliarijos Asmenų aptarnavimo skyrius Telefonas: +370 706 63 711 El. paštas: LRVkanceliarija@lrv.lt
Dėl skundų nagrinėjimo	Vyriausybės kanceliarijos Personalo valdymo skyrius Telefonas: +370 706 63 711 El. paštas: LRVkanceliarija@lrv.lt
Paslaugos teikimas	
Paslaugos teikimo proceso aprašymas	Prašymai ir skundai raštu priimami tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Vyriausybės kanceliariją, atsiuntus

	<p>prašymą ar skundą paštu (Gedimino pr. 11, Vilnius), interneto svetainėje „E. pilietis“ (www.epilietis.lrv.lt), e. pristatymo sistema (www.epristatymas.post.lt) ar elektroniniu paštu (LRVkanceliarija@lrv.lt).</p> <p>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.</p> <p>Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, arba tokiu būdu, koks nurodytas prašyme ar skunde.</p> <p>Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.</p> <p>Jeigu Vyriausybės kanceliarija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų 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.</p> <p>Administracinė procedūra dėl Vyriausybės kanceliarijoje gautų skundų (dėl Vyriausybės kanceliarijos darbuotojų, Vyriausybės atstovų apskirtyse ir kitų asmenų veiksmų, neveikimo ar priimtų administracinių sprendimų galimai padaryto asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimo) baigiama ir sprendimas priimamas per 20 darbo dienų nuo jos pradžios. Šis terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų. Asmeniui pranešama apie administracinės procedūros termino pratęsimą ir nurodomos pratęsimo priežastys.</p> <p>Apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą ir jo priežastis asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos.</p> <p>Asmuo, nesutinkantis su atsakymu į jo prašymą ar skundą, turi teisę priimtą sprendimą apskųsti savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.</p>
Paslauga apmokama vietoje	Neatlygintina
Paslaugos inicijavimo forma	Laisva forma arba prašymus ir skundus pateikiant elektroniniu būdu interneto svetainėje „E. pilietis“ (www.epilietis.lrv.lt)
Paslaugos inicijavimo formos priedas	http://epilietis.lrv.lt/lt/kreipkis/pateik-prasyma-skunda

Yra pasirašyta sutartis dėl paslaugų apmokėjimo per VIIISP	Ne
Yra galimas mokėjimas per eBankus	Ne
Yra galimas mokėjimas per tarpininką (paštą)	Ne
Prisijungimo būdas	El. parašo sertifikatas, skirtas identifikavimuisi
Elektronizavimo lygis	3
Užsakant paslaugą reikalingas tapatybės nustatymas	Taip
Nuoroda į el. paslaugą	http://epilietis.lrv.lt/lt/kreipkis/pateik-prasyma-skunda
	Paslaugos suteikimo kaina: Nemokama Trukmė: 20 darbo dienų
Papildoma informacija	
Teisės aktai	<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 teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.94745/asr</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“ https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.2D810041F3C0/cUstWTGrvB</p>
Pastabos	–
Raktažodžiai	Prašymas, skundas, Vyriausybės kanceliarija, Vyriausybė
Neelektroninės paslaugos teikimo proceso aprašymas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Priimamas asmens prašymas / skundas. 2. Užregistruojamas asmens prašymas / skundas. 3. Nagrinėjamas asmens prašymas / skundas. 4. Atsakoma per 20 darbo dienų; ne pagal kompetenciją gautas prašymas ar skundas per 5 darbo dienas persiunčiamas nagrinėti institucijai pagal kompetenciją ir apie tai informuojamas asmuo. 5. Atsakymas užregistruojamas. 6. Atsakymas išsiunčiamas asmeniui.