

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS PRABAVIMO RŪMUOSE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo VšĮ Lietuvos prabavimo rūmuose tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo VšĮ Lietuvos prabavimo rūmuose (toliau – LPR), taip pat jų prašymų registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų rengimo tvarką.

2. LPR darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, įtvirtintais Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatyme, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybės įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmens aptarnavimas** – LPR veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

3.2. **Prašymas** – raštu, žodžiu, elektroniniu paštu asmens išdėstytas kreipimasis (prašymas, pranešimas, skundas ar pan.) į LPR vadovybę ar darbuotoją, nesusijęs su konkrečiu asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant administracinės paslaugos – išduoti dokumentą ar jo kopiją (nuorašą), patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, nustatytą tvarka pateikti LPR turimą informaciją, priimti administracinį sprendimą – įsakymą, nurodymą ar kitos formos dokumentą, kuriame išreiškiama LPR valia, atlikti kitus administracinius veiksmus (išskyrus prašymus pateikti informaciją apie save), išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie LPR veiklos privalomus ar trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio

žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo srityje, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

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

3.4. **Oficialus elektroninio pašto adresas** – info@lpr.lt.

3.4. Kitos Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

4. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio LPR darbuotojo.

6. Nagrinėjantis asmens prašymą LPR darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalinamas LPR vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu:

6.1. darbuotojas yra artimas prašymą pateikusio asmens giminaitis, šeimos narys ar svainis (sutuoktinio giminaitis), gali tikėtis gauti asmeninės naudos arba kai svarstomu klausimu veikia kaip asmens atstovas;

6.2. darbuotojas ir prašymą pateikęs asmuo yra susiję tarnybiniais (pavaldumo) santykiais;

6.3. darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

7. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, LPR darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti LPR vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl LPR vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyrusios Finansų ministerijos vadovas.

8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal LPR kompetenciją. Jeigu LPR neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis. Gavus teismo kompetencijai

priklausantį prašymą, jis per 5 darbo dienas gražinamas asmeniui nurodžius gražinimo priežastis.

9. 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. LPR per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo LPR kreipiasi į asmenį prašydama per 3 darbo dienų terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodant gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su LPR kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su LPR kompetencija.

10. Asmens prašymo, adresuoto LPR, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako LPR - prašymą gavusi institucija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo tose institucijose pagal kompetenciją atsako LPR - prašymą persiuntusiai institucijai. Tuo atveju, kai kitos institucijos pagal savo kompetenciją per 10 darbo dienų terminą LPR nepateikia savo pasiūlymų dėl atsakymo į prašymą, ji toms institucijoms gali nusiųsti priminimą pateikti pasiūlymus. Po priminimo, negavusi prašymui nagrinėti reikalingos informacijos, LPR parengia atsakymą nurodydama, kad jis paremtas tik LPR turima informacija.

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. LPR be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikia pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo LPR.

12. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į LPR tuo pačiu klausimu, kurį LPR jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, LPR per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo LPR praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

13. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės nusižengimo požymių, LPR per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų

dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės nusižengimu (toliau – kompetentinga institucija). LPR tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi 20 darbo dienų termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kitos kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas LPR vadovo sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą LPR nedelsdama raštu praneša asmeniui.

14. LPR interneto svetainėje www.lpr.lt skelbiamos LPR darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

15. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į LPR) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į LPR, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

16. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas LPR darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

17. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LPR interesų, LPR neregistruojami, jeigu LPR vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

18. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės nusižengimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, LPR darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės nusižengimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

19. Asmens pageidavimu asmens priėmimas LPR ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu.

20. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam LPR darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o LPR nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į LPR turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į LPR, savo iniciatyva, jeigu LPR nenustato kitaip.

21. Asmenų prašymai raštu turi būti:

21.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Aprašo 23 ir 24 punktuose nurodytus atvejus;

21.2. parašyti įskaitomai.

22. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

23. Atsižvelgdamas į LPR atliekamas funkcijas ir LPR dirbančių darbuotojų kompetenciją, LPR priimami prašymai, surašyti anglų kalba kai juos teikia tarptautinės institucijos, įstaigos ar es bei užsienyje gyvenantys piliečiai (asmens).

24. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Aprašo 23 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai LPR gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į LPR raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

25. Atstovaujamo asmens vardu į LPR kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos 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.

26. Kai prašymą LPR 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“.

27. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti institucijai elektroniniais ryšiais, 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, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LPR interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

28. Jeigu LPR vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Aprašo 27 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LPR interesų, galima atsakyti nedelsiant, LPR neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

29. Asmuo, prašymą teikiantis LPR elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu LPR elektroninio pašto adresu info@lpr.lt.

30. LPR darbuotojas, jam suteiktu tarnybiniu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

III SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

31. Asmenų prašymus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu ar elektroniniais ryšiais, sekretorė – referentė užregistruoja LPR dokumentų valdymo sistemoje, laikydamasi Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

32. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo LPR asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. Vykdamas administracinę procedūrą asmenų prašymai nenagrinėjami, jeigu nuo juose nurodytų pažeidimų padarymo iki prašymo padavimo yra praėję daugiau kaip šeši mėnesiai. Apie sprendimą nenagrinėti prašymo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo/skundo gavimo dienos.

33. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LPR interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo LPR.

34. Jeigu asmens 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 užregistravimo LPR, LPR vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus 20 darbo dienų terminą, LPR nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

35. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir LPR tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas

nuo prašymo užregistravimo, LPR kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per LPR nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. LPR pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

36. 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.

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

38. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Aprašo 21 punkto reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo LPR gražinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma gražinimo priežastis. LPR pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

39. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Aprašo 22 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu LPR vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo LPR 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.

40. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Aprašo 25 ir 26 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo LPR 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.

41. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Aprašo 27 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo LPR gražinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo gražinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo gražinimo priežastį teikiama pagal kitus

prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

42. LPR Vieno langelio asmenų aptarnavimo funkcijas atlieka atsakingi už asmenų aptarnavimą: LPR sekretorės – referentės funkcijas atliekantis LPR darbuotojas, LPR filialuose – filialų vadovų funkcijas atliekantys LPR darbuotojai.

43. Vieno langelio asmenų aptarnavimo darbuotojas atlieka šias funkcijas:

43.1. 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 LPR gali gauti iš savo administracijos padalinių, kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių LPR negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

43.2. užregistruoja ar perduoda registruoti gautus asmens prašymus;

43.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems LPR darbuotojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris LPR darbuotojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas LPR kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

43.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

43.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

43.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal LPR vadovo nustatytą kompetenciją;

43.7. rengia ir teikia LPR vadovui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

43.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus praneša LPR vadovui.

V SKYRIUS**ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI,
ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

44. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku 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 ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas LPR vadovo arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LPR interesų, galima atsakyti nedelsiant.

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

46. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

46.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – įrašyti į Ūkio subjektų, užsiimančių veikla su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais, sąrašą, įregistruoti atsakomybės ženklą ar išduoti pažymą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma, suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

46.2. į prašymą pateikti LPR 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;

46.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta LPR valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

46.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie LPR veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie LPR darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

47. Asmens prašymą nagrinėjusi LPR, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų,

nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

48. Asmuo, nesutinkantis su LPR atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl LPR darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

49. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba LPR siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir LPR (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

50. LPR darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. LPR darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

50.1. paaiškinti, ar jo LPR kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

50.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu LPR nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

50.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja LPR ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

51. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį LPR darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens

neįmanoma tinkamai aptarnauti, LPR darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

52. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, LPR darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

52.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti LPR pavadinimą ir pavardę;

52.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

52.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

52.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

52.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

53. LPR kasmet atlieka asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

54. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl institucijai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų, pavyzdžiui:

54.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie LPR darbo laiką;

54.2. ar asmenims patogus LPR nustatytas asmenų priėmimo laikas;

54.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

54.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaudyti juos aptarnavusių LPR darbuotojų;

54.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

54.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

54.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių LPR ėmėsi sprendama jų klausimus.

55. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui LPR gerinti, kartą per metus skelbiami LPR interneto svetainėje.
