



LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTRAS

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TEISINGUMO
MINISTERIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2008 m. gruodžio 8 d. Nr. 1R-475

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779):

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo Teisingumo ministerijoje taisykles (pridedama).

2. P a v e d u :

2.1. piliečių ir kitų asmenų priėmimą ir aptarnavimą Teisingumo ministerijoje organizuoti Viešųjų ryšių skyriui;

2.2. Teisingumo ministerijos Viešųjų ryšių skyriaus vedėjui užtikrinti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 19 ir 20 straipsnių, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, ir šiuo įsakymu patvirtintų taisyklių vykdymą Teisingumo ministerijoje;

2.3. įsakymo vykdymą kontroliuoti ministerijos sekretoriui pagal teisingumo ministro nustatytą administravimo sritį.

L. e. teisingumo ministro pareigas

Petras Baguška

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2008 m. gruodžio 8 d.
įsakymu Nr. 1R-475

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TEISINGUMO MINISTERIJOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo Teisingumo ministerijoje (toliau vadinama – Teisingumo ministerija, ministerija) taisyklės (toliau vadinama – šios Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Teisingumo ministerijoje.

2. Šių 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 pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau vadinama – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į ministeriją.

3. Šios Taisyklės parengtos vadovaujantis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779), nuostatomis.

Nagrinėjant asmenų prašymus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Pagal šių Taisyklių IV skyriaus „Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų, nagrinėjimas taikant vieno langelio principą“ nuostatas ministerijoje taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai. Skundai ir pranešimai Teisingumo ministerijoje priimami ir nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

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 ministerijai turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama Teisingumo ministerijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

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

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.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Nagrinėdami asmenų prašymus, valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti

informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

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

8. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas teisingumo ministro ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti tiesioginiam vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl institucijos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs asmuo.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Teisingumo ministerijos kompetenciją, uždavinius ir funkcijas, numatytas LR Teisingumo ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998 m. liepos 9 d. Nutarimu Nr. 851. (Žin., 1998, Nr. 63-1816; 2002, Nr. 70-2886). Jeigu Teisingumo ministerija, kuriai pateiktas prašymas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

10. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

11. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Teisingumo ministeriją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Teisingumo ministerija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

12. Viešųjų ryšių skyriaus vedėjas turi užtikrinti, kad asmenims prieinamoje vietoje, interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta šių Taisyklių IV skyriuje „Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant vieno langelio principą“ nurodyto vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai arba valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai Teisingumo ministerijoje pateikiami specialiai įrengtoje patalpoje valstybės tarnautojui, įgyvendinančiam vieno langelio principą Teisingumo ministerijoje, žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į ministeriją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į ministeriją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu. Asmenų skundai ir pranešimai gali būti pateikiami tik raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į ministeriją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį).

14. Žodinis prašymas išdėstomas vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio valstybės tarnautojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis. Vieno asmens aptarnavimo laikas neturi viršyti 30 minučių.

15. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Teisingumo ministerijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

16. Teisingumo ministerija pati pasirenka jai tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmens pageidavimu jo priėmimas 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.

17. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į ministeriją, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Teisingumo ministerija arba asmuo, kuris kreipiasi į ministeriją, savo iniciatyva.

18. Asmenų prašymai turi būti:

18.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu);

18.2. parašyti įskaitomai;

18.3. asmens pasirašyti, nurodžius vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenis ryšiui palaikyti.

19. Kai asmens prašymą Teisingumo ministerijai paduoda asmens atstovas, jis ministerijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į ministeriją kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 18.1 ir 18.2 punktų reikalavimus.

20. Kai prašymą 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 (Žin., 2006, Nr. 118-4477).

21. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Teisingumo ministerija arba institucija, kuriai pranešimas persiunčiamas pagal kompetenciją jį nagrinėti.

22. 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 jį 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 patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

23. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

24. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Teisingumo ministerija galėtų:

24.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

24.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

24.3. atpažinti prašymo turinį;

24.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, turi būti užregistruoti Teisingumo ministerijos Viešųjų ryšių skyriaus dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 (Žin., 2002, Nr. 5-211; 2005, Nr. 132-4773). Rašytiniai prašymai registruojami atskirai nuo kitos korespondencijos, specialiuose registracijos ir kontrolės žurnaluose (laikiniai) bei kompiuterinėje laikmenoje pažymint siuntėjo vardą, pavardę, adresą, trumpą laiško turinį ir lapų skaičių, kam jis nukreiptas ar persiustas nagrinėti, ir datą, iki kada turi būti atsakyta. Ant prašymo dedamas spaudas, jame įrašomas Teisingumo ministerijos registracijos

numeris ir prašymo gavimo data. Prie registruoto prašymo prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

26. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo ministerijoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Registracijos kortelėje ar spaude turi būti nurodytas institucijos (ar jos padalinio), priėmusios prašymą, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus – kita reikiama informacija.

27. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami ministerijoje pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. 7-268).

28. Prašymus, kuriuos pagal kompetenciją turi nagrinėti Teisingumo ministerijos pavaldžios institucijos, Viešųjų ryšių skyriaus valstybės tarnautojas, įgyvendinantis vieno langelio principą, Teisingumo ministerijos sekretoriaus pavedimu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo ministerijoje datos persiunčia nagrinėti šioms institucijoms. Apie tai pranešama pareiškėjui.

29. Jeigu prašyme keliamą klausimą pagal kompetenciją privalo nagrinėti ir sprendimą priimti apskričių, savivaldybių vykdomosios valdžios ar kitos institucijos, valstybės tarnautojas, įgyvendinantis vieno langelio principą, per 5 darbo dienas išsiunčia šioms institucijoms ministerijos sekretoriaus pasirašytą prašymą jį išnagrinėti ir apie rezultatus informuoti pareiškėją ir Teisingumo ministeriją. Apie prašymo perdavimą Viešųjų ryšių skyriaus valstybės tarnautojas, įgyvendinantis vieno langelio principą, praneša pareiškėjui.

30. Viešųjų ryšių skyriuje užregistruoti prašymai perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

30.1. prašymai, adresuoti tiesiogiai ministrui, viceministrui, ministerijos valstybės sekretoriui ar sekretoriams, – pagal jų rezoliucijas perduodami ministerijos administracijos padaliniams ar valstybės tarnautojams pagal kompetenciją nagrinėti arba su lydraščiais išsiunčiami pagal kompetenciją kitoms institucijoms;

30.2. dėl teisės aktų priėmimo arba galiojančių pakeitimo, papildymo – pagal rezoliucijas perduodami ministerijos administracijos padaliniui, kuris rengė, rengia ar gali imtis iniciatyvos rengti teisės akto pataisų projektą;

30.3. prašymai, adresuoti konkrečiam Teisingumo ministerijos valstybės tarnautojui, ministerijos administracijos padaliniui arba komisijai, – pagal Teisingumo ministerijos valstybės sekretoriaus ar ministerijos sekretoriaus pagal nustatytą administravimo sritį rezoliuciją perduodami adresatui.

31. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Teisingumo ministerija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per ministerijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Šių Taisyklių 9 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo ministerijoje.

32. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

33. Asmenų prašymai Teisingumo ministerijoje nagrinėjami, kai prašyme keliami klausimai, tiesiogiai susiję su Teisingumo ministerijos veikla.

34. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo ministerijoje, teisingumo ministras ar jo įgaliotas asmuo per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 32 punkte nustatyto termino pabaigos,

Teisingumo ministerija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nuroydamą prašymo nagrinėjimo pratęsimą priežastis.

35. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje gražinami asmeniui, nurodant gražinimo priežastį. Teisingumo ministerija pasilieka prašymo kopiją.

36. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu teisingumo ministras ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

37. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.1–24.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant gražinimo priežastį.

38. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu teisingumo ministras ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

IV. ASMENŲ APTARNAVIMAS IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

39. Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų nagrinėjimas 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, prirėikus – ir iš kitų institucijų gauna pati ministerija, neįpareigodama to atlikti asmeni, kuris kreipiasi.

40. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

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

40.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos teisingumo ministrui ar jo įgaliotam asmeniui;

40.3. perduoda prašymus nagrinėti pagal ministro, viceministro, ministerijos valstybės sekretoriaus, sekretorių rezoliuciją ministerijos administraciniams padaliniams ar rezoliucijoje nurodytiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Teisingumo ministerijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

40.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

40.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

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

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

40.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir apie tai informuoja ministrą;

40.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir ministro pavedimus.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

41. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prirėikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

42. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka ministerijoje.

43. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

43.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

43.2. į prašymą pateikti 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;

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

43.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, 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.

44. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

45. Prašymą nagrinėjusi Teisingumo ministerija, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

46. Asmuo, nesutinkantis su Teisingumo ministerijos atsakymu į jo prašymą, 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 (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų 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 (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

47. Valstybės tarnautojo, įgyvendinančio vieno langelio principą ministerijoje ir aptarnaujančio asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

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

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

47.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi Teisingumo ministerija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

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

48. Aptarnavimo telefonu trukmė negali viršyti 30 minučių.

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

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

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

49.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

49.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

49.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

50. Teisingumo ministras ar jo įgaliotas asmuo privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

50.1. ar jie pakankamai informuoti apie Teisingumo ministerijos darbo laiką;

50.2. ar jiems patogus ministerijos nustatytas asmenų priėmimo laikas;

50.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

50.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

50.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

50.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

50.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Teisingumo ministerija ėmėsi sprendama jų klausimus;

50.8. kitus ministerijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

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

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