

**Aktuali redakcija**  
PATVIRTINTA  
Lietuvos Respublikos  
susisiekimo ministro  
2016 m. birželio 15 d.  
įsakymu Nr. 3-192  
(Lietuvos Respublikos  
susisiekimo ministro  
2016 m. rugsėjo 12 d. įsakymo  
Nr. 3-300 redakcija)

## **ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTERIJOJE TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijoje tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų ir pranešimų pateikimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymo parengimo, išsiuntimo (įteikimo) asmeniui ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijoje (toliau – ministerija) ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo tvarką.

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – Įstatymas), Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis 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 ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės), ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmenų aptarnavimą ir prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Įstatyme ir Taisyklėse vartojamas sąvokas.

4. Ministerijoje nagrinėjami Įstatymo ir Taisyklių nustatyta tvarka ir nustatytu būdu pateikti ministerijai adresuoti prašymai, skundai ir pranešimai, kuriuose keliami klausimai pagal kompetenciją priskirti ministerijai.

4<sup>1</sup>. Ministerijoje priimami ir nagrinėjami prašymai, parašyti valstybine kalba. Ministerijoje taip pat priimami ir nagrinėjami prašymai, parašyti anglų ar rusų kalbomis. Kitomis užsienio kalbomis, nei nurodyta šiame punkte, parašyti prašymai priimami ir nagrinėjami, jeigu yra pridėtas įstatymų nustatyta tvarka patvirtintas vertimas į valstybinę kalbą, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. (*Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2016 m. rugsėjo 12 d. įsakymo Nr. 3-300 redakcija*).

5. Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų priėmimą ir asmenų aptarnavimą ministerijoje organizuoja ir vieno langelio funkcijas vykdo susisiekimo ministro paskirti ministerijos Informacinių sistemų ir dokumentų valdymo skyriaus (toliau – ISDVS) darbuotojai.

6. Ministerijos administracijos padalinių vadovai turi užtikrinti, kad valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojas), atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais prašymus, skundus ar pranešimus nagrinėti ir informaciją suteikti būtų pavedama kitiems darbuotojams.

7. Susisiekimo ministras asmenis priima Lietuvos Respublikos Vyriausybės narių gyventojų priėmimo Vyriausybės priimamajame grafike numatytu laiku.

8. Asmenų prašymai nagrinėjami vadovaujantis Taisyklių, Tvarkos aprašo nuostatomis ir atsižvelgiant į Tvarkos aprašo 1 priedo nuostatas. Asmenų skundai ir pranešimai nagrinėjami vadovaujantis Įstatymo, Tvarkos aprašo nuostatomis ir atsižvelgiant į Tvarkos aprašo 1 priedo nuostatas.

## **II SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS**

9. Asmenų prašymai ISDVS darbuotojui gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar asmeniui atvykus į ministeriją), raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į ministeriją, atsiuntus prašymą paštu, elektroninių ryšių priemonėmis (sumin@sumin.lt, pilietis@sumin.lt ir kitomis priemonėmis).

10. Asmenų pasirašyti skundai ir pranešimai gali būti pateikiami tik raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į ministeriją, atsiuntus skundą ar pranešimą paštu) ar elektroninių ryšių priemonėmis (sumin@sumin.lt, pilietis@sumin.lt ir kitomis priemonėmis), pasirašius saugiu elektroniniu parašu.

11. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklėse ir Tvarkos apraše nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ministerijos Dokumentų valdymo sistemoje AVILYS (toliau – DVS) grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo 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 nėra. Ministerija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

12. Nagrinėjami tik tokie anoniminiai skundai ar pranešimai, kuriuose pranešama apie ministerijos ar ministerijos reguliavimo sričiai priskirtų institucijų ir įmonių veiklos trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį. Tokie skundai ar pranešimai registruojami ir teikiami susisiekimo ministro patvirtinto Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos darbo reglamento (toliau – Darbo reglamentas) nustatyta tvarka rezoliucijai įrašyti ar susipažinti ir sprendimui dėl tolesnio anoniminio skundo ar pranešimo nagrinėjimo priimti.

13. Ministerijos administracijos padalinių darbuotojai, gavę elektroniniu paštu pateiktus asmenų prašymus, skundus ar pranešimus, Darbo reglamento nustatyta tvarka turi nedelsdami juos persiųsti registruoti ISDVS darbuotojams elektroninio pašto adresu sumin@sumin.lt arba pilietis@sumin.lt.

## **III SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS, PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

14. Informacija apie asmenų priėmimo laiką, vietą, kontaktiniai duomenys (asmenis aptarnaujantis darbuotojas, telefonas, el. pašto adresas) ir kita reikiama informacija skelbiama ministerijos interneto svetainėje.

15. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, turi būti registruojami DVS dokumentų registre pagal patvirtintą ministerijos registrų sąrašą ir dokumentacijos planą.

16. Priėmus prašymą, skundą ar pranešimą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas, skundas ar pranešimas gautas paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis asmens pageidavimu (skundo ar pranešimo atveju privaloma) per 2 darbo dienas nuo prašymo (skundo ar

pranešimo) užregistravimo DVS asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Tvarkos aprašo 2 priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

17. Atsakingas ISDVS darbuotojas, registruodamas asmens kreipimąsi, DVS nurodo dokumento rūšį – prašymas, skundas ar pranešimas. Registruoti dokumentai Darbo reglamento nustatyta tvarka pateikiami ministerijos vadovybei rezoliucijai įrašyti arba rezoliucijai patvirtinti.

18. Užregistravus asmens prašymą, DVS formuojami 2 pavedimai:

18.1. įvertinti, ar nereikia persiųsti prašymo kompetentingai institucijai, – terminas 5 darbo dienos nuo prašymo užregistravimo DVS;

18.2. pateikti atsakymą – terminas 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo DVS.

19. Užregistravus asmens skundą ar pranešimą, DVS formuojami 3 pavedimai:

19.1. įvertinti, ar nereikia persiųsti skundo ar pranešimo kompetentingai institucijai, – terminas 5 darbo dienos nuo užregistravimo DVS;

19.2. įvertinti, ar nereikia pradėti administracinės procedūros, ir prireikus ją pradėti – terminas 3 darbo dienos nuo prašymo užregistravimo DVS;

19.3. pateikti atsakymą ar priimti administracinės procedūros sprendimą – terminas 20 darbo dienų nuo užregistravimo DVS.

20. Ministerijos administracijos padalinio vadovas ir atsakingas vykdytojas, gavęs asmens kreipimąsi, vertina:

20.1. ar pateiktas asmens kreipimasis priskirtinas ministerijos kompetencijai; jeigu ministerija pagal kompetenciją neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų ar jeigu ministerija neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde ar pranešime išdėstyto klausimo, prašymas, skundas ar pranešimas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo DVS turi būti persiųstas kompetentingai institucijai Darbo reglamento nustatyta tvarka;

20.2. ar gautas kreipimasis laikytinas prašymu, skundu ar pranešimu; jeigu kreipimasis laikytinas skundu ar pranešimu, pagal Įstatymą per 3 darbo dienas nuo skundo ar pranešimo registravimo DVS turi būti pradėta administracinė procedūra; jeigu DVS nurodyta kita dokumento rūšis, nedelsiant informuojamas atsakingas ISDVS darbuotojas, kuris tikslina asmens kreipimosi (dokumento) rūšį DVS ir atitinkamai pavedimus pagal Tvarkos aprašo 18 ir 19 punktus.

21. Administracinė procedūra vykdoma Įstatymo nustatyta tvarka.

22. Jeigu ministerijos administracijos padalinys, nagrinėdamas asmens prašymą, skundą ar pranešimą, nustato, kad prašymas, skundas ar pranešimas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, jis Darbo reglamento nustatyta tvarka gali kreiptis į pavedimą davusį asmenį dėl prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo nutraukimo. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Taisyklių nustatyta tvarka, o skundo ar pranešimo nagrinėjimo nutraukimą Įstatymo numatyta tvarka nedelsiant pranešama asmeniui.

23. Aptarnaudamas asmenį žodžiu, elektroniniais ryšiais, valstybės tarnautojas turi laikytis Taisyklėse nurodytų reikalavimų, valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklių ir ministerijos vidaus teisės aktų reikalavimų.

#### **IV SKYRIUS**

#### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI**

24. Atsakymai, atsižvelgus į prašymo, skundo ar pranešimo turinį, rengiami vadovaujantis Taisyklių, Įstatymo reikalavimais, vizuojami ir registruojami Darbo reglamento nustatyta tvarka, laikantis teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Atsakymai į asmenų prašymus, skundus ar pranešimus registruojami tik pateikus prašymo, skundo ar pranešimo originalą su ministerijos vadovybės rezoliucija. Ministerijos administracijos padaliniai asmenų prašymus, skundus ar pranešimus ir jų nagrinėjimo dokumentus per 1 darbo dieną nuo atsakymo užregistravimo DVS privalo grąžinti ISDVS.

25. Visi atsakymai įforminami ministerijos siunčiamojo rašto blanke, registruojami ir skenuojami DVS, papildomai nurodomas atsakymo pateikimo ar išsiuntimo būdas. Elektroninių ryšių

priemonėmis prašyme nurodytu elektroninio pašto adresu siunčiama atsakymo skenuota kopija arba atsakymas, pasirašytas saugiu elektroniniu parašu.

## **V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

26. ISDVS kasmet (iki kovo 1 d.) atlieka asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą. Vertinimo rezultatai skelbiami ministerijos interneto svetainėje.

27. Asmenų aptarnavimo kokybė vertinama analizuojant:

27.1. kiekybinius duomenis:

27.1.1. kiek ir kokiais klausimais per tam tikrą laikotarpį užregistruota asmenų prašymų;

27.1.2. kurie ministerijos administracijos padaliniai daugiausia nagrinėjo asmenų prašymų, skundų ar pranešimų;

27.1.3. kiek asmenų aptarnauta ministerijoje, suteikta informacija telefonu ir kokiais klausimais;

27.2. kokybinius rezultatus:

27.2.1. kiek prašymų, skundų ar pranešimų per metus buvo išnagrinėta greičiau, nei per nustatytą terminą (arba laiku);

27.2.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus, skundus ar pranešimus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

27.2.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į instituciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą, skundą ar pranešimą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.

## **VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

28. Asmens duomenys saugomi ir tvarkomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis, Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos teisės aktais ir metodiniais nurodymais dėl asmens duomenų apsaugos ir susisiekiimo ministro patvirtintų Asmens duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos susisiekiimo ministerijos eksploatuojamose informacinėse sistemose ir tvarkomose susistemintose rinkmenose taisyklių nuostatomis.

29. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai ir jų nagrinėjimo dokumentai saugomi ISDVS.

---

Asmenų prašymų, skundų,  
pranešimų nagrinėjimo ir jų  
aptarnavimo Lietuvos  
Respublikos susisiekimo  
ministerijoje tvarkos aprašo  
1 priedas

## ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO ATMINTINĖ

Esminiai prašymų ir skundų nagrinėjimo skirtumai:

	<b>Prašymas</b>	<b>Skundas</b>
<b>Teisės aktas</b>	Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas; Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės).	Viešojo administravimo įstatymas.
<b>Sąvoka</b>	Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.	Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti (paprastai skundžiami viešojo administravimo subjekto veiksmai).
<b>Prašymo ar skundo pateikimo forma</b>	<b>Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į instituciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į instituciją, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).</b> Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.	<b>Skundai gali būti pateikiami raštu arba elektroniniu paštu.</b> Skundai, pateikti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu. Atsakymai į šiuos skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenų pageidavimu – siunčiami paštu skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo saugiu elektroniniu parašu.

	<p>Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, institucijoje neregistruojami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu institucija turi galimybę fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu. Asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą institucijoje</p>	
<p><b>Persiuntimas pagal kompetenciją</b></p>	<p>Jeigu institucija, kuriai pateiktas prašymas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, vadovaudamasi Taisyklių 8 punktu, ji ne vėliau kaip per <b>5 darbo dienas</b> nuo prašymo užregistravimo institucijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai ir kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.</p>	<p>Jeigu viešojo administravimo subjektas neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, jis, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 4 dalimi, ne vėliau kaip <b>per 5 darbo dienas perduoda skundą</b> viešojo administravimo subjektui, kuris turi reikiamus įgaliojimus, ir apie tai praneša asmeniui.</p> <p>Draudžiama persiųsti skundą nagrinėti viešojo administravimo subjektui, jo administracijos padaliniui arba perduoti nagrinėti valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kurių veiksmai yra skundžiami.</p>
<p><b>Prašymas ar skundas adresuotas kelioms institucijoms</b></p>	<p>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. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.</p>	<p>Dėl skundo, adresuoto keliems viešojo administravimo subjektams ir priklausančio kelių viešojo administravimo subjektų kompetencijai, administracinę procedūrą pradeda ir skundo nagrinėjimą organizuoja pirmasis skunde nurodytas viešojo administravimo subjektas. Kiti administracinėje procedūroje dalyvaujantys viešojo administravimo subjektai privalo per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo</p>

	<p>Asmens prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai.</p>	<p>dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl skundo sprendimo administracinę procedūrą pradėjusiam viešojo administravimo subjektui.</p>
<p><b>Nagrinėjimo terminai</b></p>	<p>Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, <b> turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų</b> nuo prašymo užregistravimo institucijoje.</p> <p>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 institucijoje, institucijos <b>vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus 20 darbo dienų terminą, institucija nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.</b></p> <p>Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir institucija tokių duomenų pati gauti negali, <b>per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu</b>, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija.</p> <p>Kai per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.</p> <p>Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos</p>	<p>Administracinė procedūra turi būti baigta ir administracinės procedūros sprendimas priimtas <b>per 20 darbo dienų nuo jos pradžios.</b> Administracinė procedūra laikoma pradėta, <b>kai per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo</b> institucijoje dienos viešojo administravimo subjekto vadovas arba jo įgaliotas valstybės tarnautojas rašytiniu pavedimu (įsakymu, potvarkiu, rezoliucija) ją pradeda.</p> <p>Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, <b>administracinę procedūrą pradėjęs viešojo administravimo subjektas gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.</b></p> <p>Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, <b>ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu pranešama</b> apie priimtą administracinės procedūros sprendimą.</p>

	<p>prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.</p>	
<p><b>Nagrinėjimo eiga</b></p>	<p>Nagrinėjant prašymą, skirtingai nei nagrinėjant skundą, administracinė procedūra nepradedama. Vadovaujantis Taisyklių 35 punktu, prašymui nagrinėti gali būti sudaroma komisija. Tačiau nagrinėjant prašymą sudaryti komisiją nėra privaloma. Vadovaujantis Taisyklių 47 punktu, atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:</p>	<p>Priėmus skundą, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu 21 straipsniu, privaloma pradėti administracinę procedūrą, kuri pradama viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto valstybės tarnautojo rašytiniu pavedimu (įsakymu, potvarkiu, rezoliucija) per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo institucijoje dienos.</p>



	<p>1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;</p> <p>2. į prašymą pateikti institucijos 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;</p> <p>3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta institucijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;</p> <p>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, pranešama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.</p>	
<p><b>Sprendimo priėmimas</b></p>	<p>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 į prašymą gali būti teikiamas raštu arba siunčiamas elektroniniais ryšiais. Jei atsakymas siunčiamas elektroniniais ryšiais, jis turi būti pasirašytas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris</p>	<p>Administracinė procedūra baigiama administracinės procedūros sprendimo priėmimu. Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu pranešama apie priimtą administracinės procedūros sprendimą ir nurodomos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis priimtas administracinės procedūros sprendimas, ir sprendimo apskundimo tvarka. Administracinės procedūros sprendimas parengiamas trimis egzemplioriais, vienas iš jų įteikiamas ar išsiunčiamas asmeniui, dėl kurio buvo pradėta administracinė procedūra, antras</p>

	kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.	įteikiamas ar išsiunčiamas viešojo administravimo subjektui, kurio veiksmai buvo skundžiami, trečias lieka viešojo administravimo subjektui, kuris atliko administracinę procedūrą, ir saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.
<b>Atsisakymas nagrinėti</b>	<p>1. Vadovaujantis Taisyklių 12 punktu, prašymas, su kuriuo <b>tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į instituciją tuo pačiu klausimu, kuri institucija jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas</b>, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, institucija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo institucijoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.</p> <p>2. Pagal Taisyklių 36 punkte nustatytą tvarką, kai per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, <b>asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija iš pareiškėjo negaunama</b>, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.</p> <p>3. Vadovaujantis Taisyklių 38 punktu, jeigu institucija, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad <b>prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to institucija negali tokio prašymo išnagrinėti</b>, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą institucija nedelsdama praneša asmeniui.</p> <p>4. Pagal Taisyklių 39 punktą Asmenų prašymai, <b>pateikti nesilaikant Taisyklių 22.1 papunktyje</b> (<i>parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą</i>), išskyrus Taisyklių 24 punktą</p>	Skundas nenagrinėjamas, jeigu tuo pačiu klausimu teismas jau yra priėmęs sprendimą arba tas pats viešojo administravimo subjektas yra priėmęs administracinės procedūros sprendimą ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą administracinės procedūros sprendimą, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos.

(atsižvelgdamas į institucijos atliekamas funkcijas ir šioje institucijoje dirbančių valstybės tarnautojų kompetenciją, institucijos vadovas turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami) ir 25 punktą (nevalstybine kalba raštu pateikti asmenų prašymai institucijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija), **ir 22.2 papunktyje (parašyti įskaitomai) nustatyto reikalavimo**, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

5. Pagal Taisyklių 40 punktą asmenų prašymai, **pateikti nesilaikant Taisyklių 23 punkte** (asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą) **nustatytų reikalavimų**, nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje 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.

6. Vadovaujantis Taisyklių 41 punktu, asmenų **prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 26 punkte** (atstovaujamo asmens vardu į instituciją 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*) ir 27 punkte (*kai prašymą institucijai 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“*) **nustatytų reikalavimų**, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje 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.

7. Pagal Taisyklių 42 punktą asmenų **prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais, nesilaikant Taisyklių 28 punkte** (*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 institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant*) **nustatyto reikalavimo**, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

8. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo

	<p>16 straipsniu, įstaiga gali atsisakyti teikti informaciją, jeigu: pagal pareiškėjo prašymą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas ir tai būtų susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis; prašymo turinys yra nekonkretus; prašoma informacija jau buvo viešai paskelbta; įstaiga tam tikros informacijos rinkimą ir tvarkymą nutraukia pasikeitus įstaigos funkcijoms. Kai prašymas nenagrinėjamas, institucija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo institucijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.</p>	
<p><b>Apskundimas</b></p>	<p><b>Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame,</b> vadovaujantis Taisyklių 12 punktu (<i>prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į instituciją tuo pačiu klausimu, kuri institucija 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</i>), 38 punktu (<i>jeigu institucija, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to institucija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo sprendimu nutraukiamas</i>), 39 punktu (<i>asmenų prašymai, pateikti nesilaikant reikalavimo – parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklėse numatytas išimtis ir (ar) parašyti įskaitomai 5 darbo dienas nuo prašymo ir priedamų dokumentų užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Institucija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas</i>), 40</p>	<p>Asmuo turi teisę apskusti viešojo administravimo subjekto priimtą administracinės procedūros sprendimą savo pasirinkimu Administracinių ginčų komisijai arba Administraciniam teismui įstatymų nustatyta tvarka.</p>

punktu (asmenų prašymai, pateikti nesilaikant reikalavimo (asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą) nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip), 41 punktu (asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių reikalavimų (atstovaujamo asmens vardu į instituciją 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. Kai prašymą institucijai 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“) nenagrinėjami), 42 punktu (asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių reikalavimo (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 institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant) per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis), **pranešime apie asmens prašymo**

	<p><b>nenagrinėjimo priešastis nurodoma tiksliai atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.</b></p> <p>Asmuo, nesutinkantis su institucijos 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, Administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Seimo kontrolieriui Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.</p>	
--	---	--

---

Asmenų prašymų, skundų ir  
pranešimų nagrinėjimo ir jų  
aptarnavimo Lietuvos  
Respublikos susisiekimo  
ministerijoje tvarkos aprašo  
2 priedas

## LIETUVOS RESPUBLIKOS SUSISIEKIMO MINISTERIJA

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

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

### PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

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

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl \_\_\_\_\_  
(trumpas turinio apibūdinimas)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

Dokumentus priėmė

\_\_\_\_\_  
(pareigų pavadinimas)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)

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

\_\_\_\_\_  
\* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.



