

PATVIRTINTA  
Lietuvos Respublikos  
susisiekimo ministro  
2025 m. gruodžio 18 d.  
įsakymu Nr. 3-404

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

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijoje tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų, asmenų su negalia (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymo parengimo, išsiuntimo (įteikimo) asmeniui, asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijoje (toliau – Ministerija), informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo tvarką.

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – Įstatymas), Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Taisyklės) ir Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1-784 „Dėl Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų patvirtinimo“ (toliau – Rekomendacijos).

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Įstatyme vartojamas sąvokas.

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

5. Ministerijoje priimami ir nagrinėjami prašymai ir skundai, parašyti valstybine kalba. Ministerijoje taip pat priimami ir nagrinėjami prašymai, parašyti ir anglų kalba. 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.

6. Asmenų prašymų ir skundų priėmimą ir asmenų aptarnavimą Ministerijoje organizuoja ir vieno langelio funkcijas vykdo susisiekimo ministro paskirti Ministerijos Organizacijos valdymo departamento Veiklos ir dokumentų valdymo skyriaus (toliau – VDVS) darbuotojai.

7. Ministerijos struktūrinių padalinių vadovai turi užtikrinti, kad valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto ir valstybės pinigų fondų, (toliau kartu – darbuotojai) atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais prašymus ir skundus nagrinėti ir informaciją suteikti būtų pavedama kitiems darbuotojams.

8. Susisiekimo ministras asmenis priima Lietuvos Respublikos Vyriausybės priimamajame kartą per ketvirtį. Asmenys, norintys susitikti su ministru, turi iš anksto užsiregistruoti Vyriausybės kanceliarijoje vienu iš šių būdų: užpildyti registracijos formą <https://epilietis.lrv.lt/lt/ateikite/susitikimai-su-ministrais/>; kreiptis paštu (Gedimino pr. 11, Vilnius); kreiptis elektroniniu paštu [LRVkanceliarija@lrv.lt](mailto:LRVkanceliarija@lrv.lt).

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

9. Asmenų prašymai VDVS 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).

10. Asmenų pasirašyti skundai gali būti pateikiami tik raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Ministeriją, atsiuntus skundą paštu). Elektroninių ryšių priemonėmis (sumin@sumin.lt, pilietis@sumin.lt) teikiami skundai turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu.

11. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant Įstatyme, Taisyklėse ir Tvarkos apraše nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Ministerijos Dokumentų valdymo bendrojoje informacinėje sistemoje (toliau – DBSIS) grąžinami (originalai) asmeniui ar jo atstovui ir valstybine kalba nurodomos grąžinimo priežastys. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nėra.

12. Anoniminiai skundai registruojami ir teikiami Lietuvos Respublikos susisieki ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos Respublikos susisieki ministro 2022 m. sausio 10 d. įsakymu Nr. 3-17 „Dėl Lietuvos Respublikos susisieki ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, (toliau – Darbo reglamentas) ir Lietuvos Respublikos susisieki ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos susisieki ministerijos kanclerio 2025 m. kovo 31 d. potvarkiu Nr. 4-25 „Dėl Lietuvos Respublikos susisieki ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, (toliau – Dokumentų valdymo tvarkos aprašas) nustatyta tvarka formuojant užduotį. Ministerijos struktūriniai padaliniai, gavę nagrinėti anonimini skundą, vertina pateiktą informaciją ir priima sprendimą dėl tokio skundo nagrinėjimo (nenagrinėjimo) Taisyklių ir Įstatymo nustatyta tvarka.

13. Ministerijos struktūrinių padalinių darbuotojai, gavę elektroniniu paštu pateiktus asmenų prašymus ir skundus, turi nedelsdami juos persiųsti registruoti VDVS darbuotojams elektroninio pašto adresu [sumin@sumin.lt](mailto:sumin@sumin.lt) arba [pilietis@sumin.lt](mailto:pilietis@sumin.lt).

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

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

15. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, turi būti registruojami DBSIS dokumentų registre pagal patvirtintą Ministerijos registru sąrašą ir dokumentacijos planą.

16. Priėmus ar gavus paštu prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama arba nurodytu adresu išsiunčiama registracijos faktą patvirtinanti prašymo arba skundo kopija, o jeigu prašymas ar skundas gautas elektroninių ryšių priemonėmis, asmens pageidavimu asmens elektroninio pašto adresu išsiunčiamas prašymo ar skundo registravimo patvirtinimas.

17. Atsakingas VDVS darbuotojas, registruodamas asmens kreipimąsi, DBSIS nurodo dokumento rūšį – prašymas ar skundas. Registruoti dokumentai Darbo reglamento ir Dokumentų valdymo tvarkos aprašo nustatyta tvarka pateikiami Ministerijos struktūriniais padaliniais vykdyti arba susipažinti.

18. Ministerijos struktūrinio padalinio vadovas ir atsakingas vykdytojas, gavę asmens kreipimąsi, vertina:

18.1. ar pateiktas asmens kreipimasis priskirtinas Ministerijos kompetencijai; jeigu Ministerija pagal kompetenciją neįgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar jeigu Ministerija neturi įgaliojimų priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo DBSIS turi būti persiustas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešta asmeniui;

18.2. ar gautas kreipimasis laikytinas prašymu ar skundu; jeigu kreipimasis laikytinas skundu, Įstatymo nustatyta tvarka per 3 darbo dienas nuo skundo registravimo DBSIS dienos turi būti pradėta administracinė procedūra.

19. Administracinė procedūra vykdoma Įstatymo nustatyta tvarka.

20. Prašymas ar skundas gali būti nenagrinėjamas Įstatymo 11 straipsnio 3 dalyje nurodytais pagrindais.

21. Aptarnaudamas asmenį žodžiu, elektroniniais ryšiais, darbuotojas turi vadovautis Įstatymu, Taisyklėmis, valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklėmis ir Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos vidaus tvarkos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2019 m. balandžio 1 d. įsakymu Nr. 3-155 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“.

#### **IV SKYRIUS**

### **INFORMACIJOS TEIKIMAS ASMENIMS SU NEGALIA JŲ PASIRINKTAIS PRIEINAM AIS BENDRAVIMO BŪDAIS**

22. Ministerijoje gautus asmenų su negalia ar jų atstovų prašymus pateikti informaciją jų pasirinktu prieinamu bendravimo būdu nagrinėja, prašomą informaciją rengia ir (ar) organizuoja jos parengimą ir ją asmenims su negalia ar jų atstovams teikia Ministerijos struktūriniai padaliniai pagal kompetenciją, vadovaudamiesi Rekomendacijomis.

23. Ministerijoje asmenys su negalia gali gauti informaciją žodžiu lietuvių gestų kalba, raštu lengvai suprantama kalba, įjungtu padidinto kontrasto režimu tinkamai perskaitomu elektroninio dokumento turiniu tekstiniu formatu, atidaromu „Microsoft Word“ programine įranga, ar kitu tekstiniu formatu.

24. Asmuo su negalia arba jo atstovas, norėdamas gauti informaciją iš Ministerijos asmens su negalia pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis Ministerijai pateikia prašymą informaciją jam ar jo atstovaujama m asmeniui su negalia (kai prašymą teikia atstovas) teikti asmens su negalia pasirinktu prieinamu bendravimo būdu.

25. Jeigu asmuo su negalia ar jo atstovas išreiškia poreikį asmeniui su negalia atvykus į Ministeriją gauti informaciją lietuvių gestų kalba, apie tai Ministerija informuojama (paštu, elektroninių ryšių priemonėmis) ne vėliau kaip likus 2 darbo dienoms iki atvykimo.

26. Jeigu Ministerija Įstatymo nustatytais terminais asmeniui su negalia pateikti informacijos prieinamu bendravimo būdu neturi galimybės, asmeniui su negalia informacija raštu pateikiama įprastu formatu, kartu informuojant apie terminą, kada jam bus pateikta informacija prieinamu bendravimo būdu.

27. Ministerijos interneto svetainėje teikiama nekintama pagrindinė informacija (informacija apie Ministerijos vykdomas funkcijas, teikiamas paslaugas ir (ar) pagalbą, kontaktai) lengvai suprantama kalba ir lietuvių gestų kalba.

#### **V SKYRIUS**

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

28. Atsakymai, atsižvelgus į prašymo ar skundo turinį, rengiami vadovaujantis Įstatymo, Taisyklių reikalavimais, derinami ir registruojami Darbo reglamento, Dokumentų valdymo tvarkos aprašo nustatyta tvarka, laikantis teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

29. Visi atsakymai įforminami Ministerijos siunčiamojo rašto blanke, registruojami DBSIS, papildomai nurodomas atsakymo pateikimo ar išsiuntimo būdas. Elektroninių ryšių priemonėmis pateiktame prašyme nurodytu elektroninio pašto adresu siunčiama atsakymo skenuota kopija arba atsakymas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu. Prireikus asmenų prašymai gali būti persiunčiami pagal kompetenciją įstaigoms, institucijoms ir iš darbuotojo darbinio elektroninio pašto, o visa persiuntimo (susirašinėjimo) informacija įrašoma DBSIS užduoties rezultatuose.

## **VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

30. Vykdamas Tvarkos aprašą, asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą.

31. Popieriniai asmenų prašymai, skundai ir jų nagrinėjimo dokumentai saugomi VDVS, skaitmeninės šių dokumentų kopijos, kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašyti dokumentai saugomi DBSIS.

32. VDVS kartą per metus (iki kovo 1 d.) atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą.

---