



**NACIONALINIO MAISTO IR VETERINARIJOS RIZIKOS VERTINIMO INSTITUTO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
NACIONALINIO MAISTO IR VETERINARIJOS RIZIKOS VERTINIMO INSTITUTE
TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2008 m. liepos 1 d. Nr. 1A-8
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) ir Nacionalinio maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo instituto nuostatų, patvirtintų Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2008 m. gegužės 29 d. įsakymu Nr. B1-300 “Dėl Lietuvos valstybinės veterinarijos preparatų inspekcijos reorganizavimo prijungimo prie Nacionalinės veterinarijos laboratorijos būdu sąlygų patvirtinimo ir Nacionalinės veterinarijos laboratorijos pavadinimo pakeitimo” (Žin., 2008, Nr. 63-2407) 13.2 punktu:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Nacionaliniame maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo institute taisykles (pridedama).

2. P a v e d u:

Nacionalinio maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo instituto Bendrųjų reikalų departamento Bendrųjų reikalų skyriui:

2.1.1. organizuoti asmenų aptarnavimą Nacionaliniame maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo institute taikant “vieno langelio” principą jiems atvykus į Nacionalinį maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo institutą, aptarnavimą telefonu, prašymų, skundų ir pranešimų, gautų tiesiai iš asmenų arba atsiųstų paštu per pasiuntinį, elektroniniu būdu, tvarkymą teisės aktų nustatyta tvarka,

2.1.2. darbą organizuoti taip, kad pirmadieniais ir antradieniais asmenys prašymus, skundus, pranešimus ir kitus dokumentus galėtų pateikti iki 18 valandos;

2.2. Nacionalinio maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo instituto Informacinių sistemų ir informacijos skyriui:

2.2.1. paskelbti šį įsakymą Nacionalinio maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo instituto interneto svetainėje,

2.2.2. nuolat informuoti visuomenę Nacionalinio maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo instituto tinklalapyje skelbiant informaciją apie asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą taikant “vieno langelio” principą;

2.3. įsakymo vykdymo kontrolę Nacionalinio maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo instituto direktoriaus pavaduotojui Gediminui Pridotkui.

Direktorius

Jonas Milius

A. Rūtelionytė

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO NACIONALINIAME MAISTO IR VETERINARIJOS RIZIKOS VERTINIMO INSTITUTE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Nacionaliniame maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo institute (toliau – Institute) taisyklės (toliau vadinama – šios Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų (skundų) nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Institute.

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Institutą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie 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 instituciją.

3. Pagal šių Taisyklių IV skyriaus „Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą“ nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

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

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Institutą prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti Institutui turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama Instituto valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Institutą, nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

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

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo (skundo) 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 Instituto nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

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

6. Nagrinėdami asmenų prašymus (skundus), 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, subsidiarumo 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. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus (skundus) nagrinėja kiti valstybės tarnautojai.

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

9. Asmenų prašymai (skundai) nagrinėjami pagal Instituto kompetenciją. Jeigu Institutas, kuriam pateiktas prašymas (skundas), neįgaliotas spręsti jame išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo išsiunčia prašymą (skundą) kompetentingai institucijai (pasilikdama kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

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

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

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Institutą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Institutą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu. Asmenų skundai gali būti pateikiami tik raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Institutą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį).

14. Žodinis prašymas išdėstomas valstybės tarnautojui, vykdančiam asmenų aptarnavimo “vieno langelio” principu funkcijas ir turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

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

16. Institutas pats pasirenka jam tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmens pageidavimu jo priėmimas Institute ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo Institute laikas ir vieta, Instituto atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto išpėtas.

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

18. Asmenų prašymai (skundai) turi būti:

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

18.2. parašyti įskaitomai;

18.3. asmens pasirašyti, nurodant 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 (skundą) Institutui paduoda asmens atstovas, jis Institutui pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą (skundą), atitinkantį šių Taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Institutą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme (skunde) 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 (skundas) turi atitikti šių Taisyklių 18.1 ir 18.2 punktų reikalavimus.

20. Kai prašymą (skundą) Institutui 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 (skundo) visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Institutas.

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 (skundas), pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui (skundai) raštu.

24. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas (skundas) sudaromas taip, kad prašymą (skundą) gavęs Institutas 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 (skundo) turinį;

24.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą (skundą) pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Rašytiniai prašymai (skundai), pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinyje, užregistruojami Instituto Bendrųjų reikalų skyriuje 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 persiūstas nagrinėti ir datą, iki kada turi būti atsakyta. Ant prašymo (skundo) dedamas spaudas, jame įrašomas Instituto registracijos numeris bei prašymo (skundo) gavimo data. Prie registruoto prašymo (skundo) prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiūstas.

26. Priėmus prašymą (skundą), asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas (skundas) gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo (skundo) institucijoje asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo (skunda) gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo (skundo) kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas (skundas) patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma institucijos Instituto pavadinimas, prašymo (skundo) priėmimo data ir registracijos numeris. Registracijos kortelėje nurodoma Instituto pavadinimas, prašymo (skundo) priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą (skundą), vardas, pavardė, pareigos, prirėikus kita reikiama informacija.

27. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai (skundai) registruojami institucijoje pagal elektroninių dokumentų valdymo taisykles, 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. Jeigu prašyme (skunde) keliamą klausimą pagal kompetenciją privalo nagrinėti ir sprendimą priimti apskričių, savivaldybių vykdomosios valdžios ar kitos institucijos, Bendrųjų reikalų skyrius per 5 darbo dienas išsiunčia joms Institutas direktoriaus pasirašytą prašymą jį išnagrinėti ir apie rezultatus informuoti pareiškėją ir Institutą. Apie prašymo (skundo) perdavimą Bendrųjų reikalų skyrius praneša pareiškėjui.

29. Bendrųjų reikalų skyriaus užregistruoti prašymai (skundai) perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

29.1. skirti Instituto vadovybei – pagal rezoliucijas perduodami Instituto skyriams pagal kuruojamas veiklos sritis arba su lydraščiais išsiunčiami kitoms institucijoms;

29.2. prašymai ir skundai, adresuoti konkrečiam Instituto darbuotojui, skyriui arba komisijai, per Instituto direktorių ar jo pavaduotoją perduodami adresatui.

30. Prašymai (skundai), 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. Institutas per 5 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per institucijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas (skundas) grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. 5 darbo dienų prašymo (skundo) persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą (skundą) gavimo institucijoje.

31. Asmenų prašymai (skundai) turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

32. Asmenų prašymai (skundai) Institute nagrinėjami tais atvejais kai prašyme (skunde) keliami klausimai, tiesiogiai susiję su Instituto veikla;

33. Jeigu prašymo (skundo) 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 (skundo) gavimo institucijoje, Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo per 15 darbo dienų nuo prašymo (skundo) 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, Institutas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo (skundo) nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

34. Prašymai (skundai), pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo institucijoje grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį. Institutas pasilieka prašymo (skundo) kopiją.

35. Prašymai (skundai), pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

36. Prašymai (skundai), pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.1–24.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastį.

37. Prašymai (skundai), pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

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

38. Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai (skundai) priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją Instituto administracijos padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pats Institutas, neįpareigodamas to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

39. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

39.1. priima asmenų prašymus (skundus), 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 institucija gali gauti iš savo administracijos padalinių, kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

39.2. užregistruoja gautus prašymus (skundus) ir perduoda juos Instituto direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

39.3. perduoda prašymus (skundus) juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą (skundą) nagrinėjantį valstybės tarnautoją; jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimas nepriskirtinas Instituto kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo (skundo) kopiją;

39.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

39.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo (skundo) nagrinėjimo eigą;

39.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Instituto direktoriaus nustatytą kompetenciją;

39.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus (skundus);

39.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų (skundų) nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Instituto direktorių;

39.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Instituto direktoriaus pavedimus.

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

40. Į asmenų prašymus (skundus) atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas (skundas), jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą (skundą) gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą (skundą) pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.
41. Atsakymas į prašymą (skundą) parengiamas trimis egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kiti du lieka institucijoje.
42. Atsakymai į prašymą (skundą) parengiami atsižvelgiant į prašymo (skundo) turinį:
- 42.1. 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 nurodant atsisakymo tai padaryti priežastis;
- 42.2. 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 nurodant atsisakymo tai padaryti priežastis;
- 42.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Instituto valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodant atsisakymo tai padaryti priežastis;
- 42.4. 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.
43. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.
44. Prašymą (skundą) nagrinėjęs Institutas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą (skundą) esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.
45. Asmuo, nesutinkantis su Instituto atsakymu į jo prašymą (skundą), arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo (skundo) 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

46. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:
- 46.1. paaiškina ar Institutas kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;
- 46.2. paaiškina kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;
- 46.3. nurodo instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavęs Institutas nekompetentingas nagrinėti jo prašymo (skundo);
- 46.4. pateikia kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Institutas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.
47. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:
- 47.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
- 47.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

- 47.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
- 47.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
- 47.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
- 47.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

- 48. Institutas užtikrina asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų (skundų) nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekiant nustatyti:
 - 48.1. ar jie pakankamai informuoti apie Instituto darbo laiką;
 - 48.2. ar jiems patogus Instituto nustatytas asmenų priėmimo laikas;
 - 48.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
 - 48.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;
 - 48.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
 - 48.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus (skundus) pateikimo terminai;
 - 48.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Institutas ėmėsi sprendamas jų klausimus;
 - 48.8. kitus institucijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.
 - 49. Bendrųjų reikalų skyrius pasirinkta forma organizuoja anoniminę asmenų apklausą apie prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybę ir ne rečiau kaip kartą per metus apibendrintą informaciją pateikia Instituto direktoriui.
 - 50. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Institute gerinti.
 - 51. Asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimas vykdomas vieną kartą per metus, jo rezultatai skelbiami Instituto interneto svetainėje.
-