

**„Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse  
metodinės rekomendacijos**

**Vilnius, 2009**

## **Planas**

### **Įvadas**

#### **1. Bendroji informacija**

- 1.1. Vartojamos sąvokos
- 1.2. Vieno langelio“ principo taikymo esmė ir taikymo ypatumai
- 1.3. „Vieno langelio“ principo taikymo teisinis reglamentavimas

#### **2. „Vieno langelio“ principo diegimo metodiniai pagrindai**

- 2.1. Administracinės paslaugos samprata
- 2.2. „Vieno langelio“ principo diegimo etapai
- 2.3. Institucijos teikiamų paslaugų identifikavimas ir grupavimas
- 2.4. Paslaugos aprašo struktūra ir turinys
- 2.5. Informacijos šaltinių identifikavimas ir informacijos gavimo užsitikrinimas
- 2.6. Asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu padalinio veiklos reglamentavimas

### **Apibendrinimas**

## Ivadas

Piliečių teisių užtikrinimas jų santykiuose su viešojo administravimo institucijomis yra visų demokratiškos valstybių nuolatinis rūpestis. Jis įgyvendinamas viešojo administravimo institucijų pastangomis siekiant teikti žmonėms galimai geriausias administracines paslaugas (toliau – paslaugos). Vienas iš paslaugų teikimo kokybę užtikrinančių įrankių yra „vieno langelio“ arba „vieno žingsnio“ arba „vieno mosto“ principas, pradėtas diegti Europos demokratinėse valstybėse praėjusio šimtmečio 9-ojo dešimtmečio viduryje. Dabartiniu metu, vystantis informacinėms technologijoms, šio principo taikymo plėtra į naujas visuomeninės veiklos sritis tampa akivaizdi sociologų manymu sėkminga.

2008 m. spalio-lapkričio mėn. Vidaus reikalų ministerijos atliktos ministerijų, Vyriausybės įstaigų, įstaigų prie ministerijų, apskričių viršininkų administracijų ir savivaldybių institucijų ir įstaigų apklausos rezultatai parodė, kad pasiekta ženkli pažanga įgyvendinant „vieno langelio“ principą: nebėra subjektyvių priežasčių, stabdančių šio principo įgyvendinimą, pastebimos pastangos kurti naujus efektyvesnius asmenų aptarnavimo modelius, įvairiai derinti centralizuoto ir decentralizuoto asmenų aptarnavimo formų privalumus.

Šalia to apklausos rezultatai parodė, kad išliko priežastys, iš principo stabdančios „vieno langelio“ principo įgyvendinimą: trūksta lėšų, reikalingų modernizuoti ryšio sistemas, įsigyti kompiuterinę ir programinę įrangą, nėra prieigos prie integruotų duomenų bazių, nepakankamai reglamentuoti santykiai tarp viešojo administravimo institucijų ir kitų organizacijų joms keičiantis informacija ir aptarnaujant asmenis, institucijos ir įstaigos stokoja metodinių žinių ir patirties diegti „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo principą.

Lietuvos Respublikos Seimo Valstybės valdymo ir savivaldybių reikalų komitetas, teigiamai įvertinęs pasiekimus „vieno langelio“ principo taikymo srityje, pasiūlė Vyriausybei įpareigoti ministrus spręsti su šio principo įgyvendinimu susijusias problemas, įgyvendinant atitinkamas priemones. Iš Vidaus reikalų ministerijos įgyvendinamų priemonių pažymėtinos šios: 1) *„Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos*; 2) mokymo programų papildymas moduliu *„Vieno langelio“ principo įgyvendinimas valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigos*; 3) tiesioginių institucijose ir įstaigose aptarnautų asmenų apklausų organizavimas siekiant išsiaiškinti žmonių nuomonę apie aptarnavimą „vieno langelio“ principu.

**Metodinių rekomendacijų uždaviniai:** apibrėžti vartojamas sąvokas, aptarti „vieno langelio“ principo esmę, taikymo teisinį reglamentavimą, parodyti šio principo diegimo etapus, išdėstyti paslaugų grupavimo ir paslaugų aprašų rengimo, pateikti asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu padalinio veiklos organizavimo metodinius pagrindus.

**Metodinių rekomendacijų naudotojai:** savivaldybių institucijų ir įstaigų valstybės tarnautojai ir darbuotojai, kurie nagrinėja asmenų prašymus ir skundus ir teikia paslaugas, taip pat

asmenys, kurie kreipiasi į savivaldybių institucijas ir įstaigas siekdami išspręsti jiems rūpimus klausimus ar gauti reikiamą paslaugą.

## 1. Bendroji informacija

### 1.1. Vartojamos sąvokos

**Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas), pilietis ir neturintis pilietybės asmuo.

**Interesantas** – asmuo, kuris kreipiasi į instituciją asmeniškai, raštu (paštu ar elektroniniu paštu), telefonu ar per kurjerį.

**Asmenų aptarnavimas** – institucijos darbuotojo veiksmai, atliekami nuo asmens sutikimo iki atsakymo į jo prašymą pateikimo ir paslaugos suteikimo: asmens sutikimas ir pirmojo kontakto užmezgimas, išklausymas, susipažinimas su pateikto prašymo ir dokumentų turiniu, informavimas apie klausimo sprendimo eigą, orientavimas ir konsultavimas, prireikus prašymo įforminimas raštu, prašymo įregistravimas, perdavimas atitinkamam padaliniui vadovaujantis institucijos raštvedybos taisyklėmis, prašymo nagrinėjimo organizavimas, prireikus asmens informavimas apie prašymo nagrinėjimą, atsakymo į prašymą įteikimas asmeniui.

**Centralizuotas asmenų aptarnavimas** – asmenų aptarnavimo forma, kai visus su asmenų aptarnavimu susijusius veiksmus atlieka specialus institucijos administracijos padalinys, dažnai vadinamas „vieno langelio“ padaliniu, kurio darbuotojų pagrindinė ir svarbiausia pareiga yra tinkamai aptarnauti asmenis.

**Decentralizuotas asmenų aptarnavimas** – asmenų aptarnavimo forma, kai asmenų aptarnavimo funkcija vykdoma kartu su prašymų ar skundų nagrinėjimu ir paslaugų suteikimu.

**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens rašytinis ar žodinis kreipimasis į instituciją prašant suteikti teisės aktuose numatytą paslaugą.

**Žodinis prašymas** – asmens kreipimasis prašant suteikti informacijos, konsultaciją, paaiškinimą ir pan. asmeniškai atvykus į instituciją arba telefonu.

**Rašytinis prašymas** – asmens kreipimasis į instituciją pateikiant rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroniniu paštu prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus nustatyta tvarka.

**Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad viešojo administravimo subjekto veiksmais ar neveikimu yra pažeistas jo teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.

**Prašymų tvarkymas** – darbuotojo veiksmai nuo prašymo priėmimo iki atsakymo įteikimo asmeniui ir jo įdėjimo į atitinkamą bylą.

**Elektroninis prašymas** – prašymas, pateiktas elektroniniu paštu ir sudarytas taip, kad prašymą gavusi institucija gali atpažinti elektroninio dokumento formatą, jį atidaryti ir nustatyti prašymo turinį, identifikuoti prašymą padavusį asmenį ir apdoroti prašymą elektroniniu būdu.

**Informacija** – žinios, susijusios su institucijos veikla, įvykiais, ryšiais su kitomis institucijomis ar asmenimis, kuriomis disponuoja institucija.

**Dokumentas** – institucijos sukurta ar gauta informacija, išreikšta rašytine, įskaitant elektroninę, ar kita forma (raštas, aktas, ataskaita, pažyma, pažymėjimas, nuostatai, taisyklės, tvarkų aprašai, instrukcijos, reglamentai, pareigybių aprašymai, paslaugų aprašai, protokolai ir kt.), kuri siunčiama kitai institucijai ar naudojama institucijos viduje.

**Administracinė paslauga (paslauga)** – institucijos veiksmai, apimantys leidimų (licencijų), dokumentų, jų kopijų, nuorašų ar išrašų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, įstatymu nustatytos informacijos teikimą, administracinės procedūros vykdymą.

**Paslaugų katalogas** – viešai paskelbtas institucijos teikiamų paslaugų sąrašas.

**Paslaugos aprašas** – išsamus nuosekliai atliekamų veiksmų, suteikiant administracinę paslaugą, išdėstymas, vadovaujantis Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos patvirtintomis rekomendacijomis.

**Paslaugos gavėjas** – asmuo, kuris pateikia prašymą tam tikrai administracinei paslaugai gauti.

**Paslaugos atlikėjas** – asmuo, kuris nagrinėja prašymą ar skundą ir suteikia atitinkamą administracinę paslaugą.

**„Vieno langelio“ principas** – prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atitinkamos paslaugos suteikimas vienoje darbo vietoje, kai prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų institucijų ar organizacijų gauna pati prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjanti ir administracinį sprendimą priimanti institucija, neįpareigodama to atlikti prašymą ar skundą padavusį asmenį.

## 1.2. Vieno langelio“ principo taikymo esmė ir taikymo ypatumai

„Vieno langelio“ principo atsiradimo priežastis ir paskirtis – palengvinti žmonių rūpesčių našta tvarkant reikalus institucijose, sumažinti vaikščiojimų skaičių renkant sprendimui priimti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus, suteikti asmeniui galimybę pačiam prižiūrėti prašymo ar skundo nagrinėjimą.

Terminas „vienas langelis“ apibūdina veiklos subjektą (instituciją, padalinį, darbuotoją), kuris vienoje vietoje priima interesanto prašymą ir jam suteikia paslaugas, kurios tradiciškai

teikiamos iš daugelio subjektų. Paslaugos prašymo pateikimo/atsakymo gavimo vienoje vietoje koncepcija yra svarbi tada, kai su prašymo ar skundo nagrinėjimu susijusi informacija gaunama keliose skirtingose institucijose ar tos pačios institucijos skirtinguose padaliniuose, ir asmuo turėtų išseikvoti daug laiko ir pastangų, kad gautų reikalingą informaciją ar dokumentą. Tiktai „vieno langelio“ principo taikymas gali išlaisvinti asmenį nuo reikalingos informacijos paieškos ir nuomonių derinimo įvairiuose institucijose ar vienos institucijos įvairiuose padaliniuose.

„Vieno langelio“ principu įtvirtintas dvipusis reikalavimas:

1) priimti asmens prašymą ar skundą ir pateikti į jį atsakymą, suteikti paslaugą vienoje darbo vietoje;

2) gauti prašymo ar skundo nagrinėjimui reikalingą informaciją iš prašymą nagrinėjančios institucijos pavaldžių padalinių ir kitų institucijų nedalyvaujant asmeniui. Turima omenyje tik ta informacija, kuri yra valstybės registruose ir duomenų bazėse ir kurią prašymą ar skundą nagrinėjanti institucija pati gali gauti elektroniniu būdu ar kitomis ryšių priemonėmis. Dalį reikalingos informacijos, kurią gali turėti pats asmuo ir kuri negali būti įtraukta į valstybės registrus ar duomenų bazes, taigi, yra neprieinama prašymą nagrinėjančiai institucijai, privalo pateikti pats asmuo.

„Vieno langelio“ principas taikomas tiek esant centralizuotam, tiek decentralizuotam asmenų aptarnavimui.

Centralizuotas asmenų aptarnavimas – tokia aptarnavimo forma, kai asmens aptarnavimą – jo sutikimą ir pirmojo kontakto užmezgimą, išklausymą, susipažinimą su pateiktu prašymu ar skundu ir pateikta informacija ar dokumentais, informacijos apie problemos sprendimą pateikimą, kitus darbus atlieka specialus įvairiai vadinamas institucijos administracijos padalinys–priimamasis, asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu tarnyba, tiesiog „vieno langelio“ tarnyba, piliečių aptarnavimo tarnyba ir pan. Prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse nustatyta, kad centralizuoto asmenų aptarnavimo arba „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys steigiamas institucijoje, į kurią atvyksta daug interesantų, gaunama daug prašymų suteikti paslaugas ar daug skundų, pranešančių apie pažeistas teises, ir kai tampa nebeįmanoma išdalinti su asmenų aptarnavimu susijusių darbų institucijos darbuotojams nepažeidžiant jų teisių ir teisėtų interesų ir nepakenkiant pagal pareigas atliekamų darbų kokybei.

Decentralizuotas asmenų aptarnavimas yra tokia asmenų aptarnavimo forma, kai prašymų ir skundų priėmimą, jų tvarkymą ir nagrinėjimą „vieno langelio“ principu atlieka valstybės tarnautojai ir darbuotojai kartu su kitomis teisės aktų ar institucijos vadovo jiems pavestomis funkcijomis. Dėl to klaidinga manyti, kad įsteigus centralizuoto asmenų aptarnavimo padalinį, savaime išsilyvendins

„vieno langelio“ principas ir, priešingai, esant decentralizuotam asmenų aptarnavimui „vieno langelio“ principas nebus įgyvendintas.

„Vieno langelio“ principo įgyvendinimas nepriklauso nuo asmenų aptarnavimo formos: gauti informaciją ir derinti sprendimo projektą nedalyvaujant interesantui (kas ir sudaro „vieno langelio“ principo taikymo esmę) vienodai privalo užtikrinti tiek specialus asmenų aptarnavimo padalinys, tiek kiekvienas institucijos vadovo pavedimu prašymą ar skundą nagrinėjantis ir paslaugą teikiantis valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

### 1.3. „Vieno langelio“ principo taikymo teisinis reglamentavimas

Lietuvos Respublika saugo ir gina asmenų teises jų santykiuose su valstybės institucijomis ir įstaigomis (toliau – institucijos) teisinėmis ir institucinėmis priemonėmis.

- **Instituciniai garantai:** Seimo kontrolierių įstaiga, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba, Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga, bendrosios ir specializuotos administracinių ginčų komisijos: Vyriausioji administracinių ginčų komisija, apskričių administracinių ginčų komisijos, savivaldybių visuomeninės administracinių ginčų komisijos, specializuotos ginčų komisijos viešojo administravimo institucijose, Vyriausiasis administracinis teismas, kiti teismai.

- **Teisiniai garantai:** Visuotinė piliečių teisių deklaracija, Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija, Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai, ginantys asmenų teisę į „gerą administravimą“, institucijų vidaus administravimo teisės aktai, užtikrinantys teisėtus ir teisingus institucijų veiksmus jų santykiuose su asmenimis:

**Lietuvos Respublikos Konstitucija.** Užtikrina asmens teisę į gerą aptarnavimą jiems kreipiantis į valstybės valdžios ir valdymo institucijas: Konstitucijos 5 straipsnis nustato, kad „Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“. Šios nuostatos laikymasis ypač svarbus dabartiniu metu, kai didėja piliečių aktyvumas, plečiasi, tampa įvairesni ir sudėtingesni asmenų ir institucijų tarpusavio santykiai.

**Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.** Pagrindinis teisės aktas, kuriame yra apibrėžtas „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo principas ir nustatytas reikalavimas jo laikytis nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir teikiant jų prašomas paslaugas.

Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas.

Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.

Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymas.

Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymas.

Kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai, kuriuose reglamentuojamas asmenų aptarnavimas, prašymų ir skundų nagrinėjimas, prašomų paslaugų teikimas.

**Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.** Reglamentuoja asmenų aptarnavimą ir jų prašymų nagrinėjimą, kai asmuo kreipiasi į instituciją siekdamas išdėstyti savo nuostatą tam tikru klausimu, pranešti apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikti pasiūlymus ar atkreipti dėmesį į susidariusią padėtį, prašydamas suteikti paslaugą ar apginti pažeistas teises.

Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus patvirtintos „Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės“.

Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus patvirtintos „Dokumentų rengimo ir informavimo taisyklės“.

Institucijų ir įstaigų raštvedybą reguliuojantys vidaus administravimo teisės aktai.

## **2. „Vieno langelio“ principo diegimo metodiniai pagrindai**

### **2.1. Administracinės paslaugos samprata**

Viešojo administravimo įstatymas įtvirtino šias viešojo administravimo sritis: administracinį reglamentavimą, įstatymų ir administracinių ir administracinių sprendimų įgyvendinimo kontrolę (pavaldžių subjektų kontrolę, nepavaldžių subjektų priežiūrą), administracinių paslaugų teikimą, viešųjų paslaugų teikimo administravimą ir viešojo administravimo subjekto vidaus administravimą. Administracinė paslauga šiame įstatyme apibrėžiama kaip viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant asmenims leidimus (licencijas), dokumentus, patvirtinančius atitinkamus juridinius faktus, teikiant įstatymų nustatytą informaciją, vykdant administracinę procedūrą.

Viešojo administravimo įstatyme nustatyta, kad administracines paslaugas turi teisę teikti tik viešojo administravimo subjektai. Kitaip tariant administracinių paslaugų teikimo paslauga negali būti privatizuojama. Šių metodinių rekomendacijų nagrinėjimo objektas yra asmenų aptarnavimo organizavimas ir administracinių paslaugų (toliau vadinamų paslaugomis) organizavimas ir teikimas taikant „vieno langelio“ principą.

### **2.2. „Vieno langelio“ principo diegimo etapai**

Darbai, kuriuos turi atlikti institucija, rengdamasi įgyvendinti „vieno langelio“ principą:

- 1. Pasirengimas „vieno langelio“ principo diegimui:** institucijos vadovas, įvertinęs esamą situaciją asmenų aptarnavimo srityje, sudaro pasirengimo „vieno langelio“ principo diegimui darbo grupę ir paslaugų valdymo priežiūros komitetą. Darbo grupės uždavinys – nuosekliai



įgyvendinti „vieno langelio“ principo diegimo etapus. Paslaugų valdymo priežiūros komiteto uždavinys – vertinti ir tvirtinti darbo grupės rezultatus.

**2. Teikiamų paslaugų identifikavimas, inventorizavimas ir grupavimas:** išnagrinėjami visi kreipimaisi į instituciją ir nustatoma, kokios paslaugos yra teikiamos institucijoje pagal visų rūšių prašymus, ir jos sugrupuojamos pagal pasirinktus kriterijus.

**3. Asmenų aptarnavimo tvarkos reglamentavimas:** nustatomos paslaugų valdymo taisyklės, jeigu tikslinga, įsteigiamas centralizuoto asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu padalinys („vieno langelio“ padalinys arba „vieno langelio“ tarnyba), patvirtinami jo nuostatai, prireikus ir reglamentas; institucijos padalinių vadovai ir specialistai įpareigojami parengti teikiamų paslaugų aprašus savo kompetencijos ribose.

**4. Teikiamų paslaugų aprašų parengimas:** kiekvienai paslaugai parengiamas jos aprašas, apibūdinantis konkrečios paslaugos teikimo eigą laikantis tam tikrą struktūros ir turinio reikalavimų.

**5. Prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingos informacijos šaltinių identifikavimas ir informacijos gavimo užsitikrinimas:** nustatomi informacijos šaltiniai, iš kurių gaus informaciją pati prašymą ar skundą nagrinėjanti ir paslaugą teikianti institucija; su informacijos valdytojais dėl informacijos teikimo sudaroma žodinė ar rašytinė sutartis.

### **2.3. Administracinių paslaugų identifikavimas, inventorizavimas ir grupavimas**

Siekiant nustatyti, kokias paslaugas teikia institucija, išnagrinėjami visi asmenų kreipimosi į instituciją atvejai. Atskiriami kreipimaisi, kuriuose asmuo išreiškia savo požiūrį į tam tikrus faktus ar reiškinius, pateikia siūlymus ką nors patobulinti, pakeisti ar susilaikyti nuo veiklos, nuo prašymų suteikti paslaugą ar apginti pažeistas teises. Institucija turi identifikuoti ir inventorizuoti visas paslaugas, teikiamas pagal visų rūšių prašymus.

Paslaugų grupavimas leidžia nustatyti, koks institucijos padalinys atsakingas už atskirų paslaugų teikimą ir už jų aprašų parengimą. Grupavimo kriterijus pasirenka pati institucija, svarbiausia, kad jie įgalintų nustatyti panašių paslaugų grupes. Gali būti pasirenkami keli grupavimo kriterijai ir paslaugos grupuojamos pagal kelis požymius. Toliau pateikiamas paslaugų grupavimo pavyzdys.

<b>Galimi grupavimo kriterijai</b>	<b>Aprašymas</b>
Kreipimosi tikslas	Išduoti leidimą (licenciją), pažymą, dokumento kopiją ar išrašą, priimti administracinį aktą, pateikti informaciją,

	suteikti konsultaciją institucijos kompetencijos ribose, skirti išmoką ir kt.
Veiklos sritis, kuriai priskirtina paslauga	Kultūra, švietimas, sportas, sveikatos, socialinė apsauga, vaikų teisių apsauga, civilinė metrikacija, nuosavybės teisių atkūrimas, pirminė teisinė pagalba ir kt.
Gyvenimo atvejis, kuriam priskirtina paslauga	Problemos mieste, poreikis paramai, rūpinimasis vaikais, šeimos kūrimas, namo statybos ir kt.
Paslaugą administruojantis institucijos padalinys	Kultūros ir ugdymo departamentas, Socialinių reikalų departamentas, Teisės departamentas ir kt.

Atlikusi paslaugų inventorizaciją ir paslaugų grupavimą institucija nusistato savo teikiamų paslaugų sąrašą, kuris periodiškai peržiūrimas ir atnaujinamas. Toliau pateikiama šio sąrašo pavyzdinė forma.

#### Teikiamų administracinių paslaugų sąrašas (2009-06-06)

Nr.	Paslaugos kodas	Paslaugos pavadinimas	Atsakingas dalinys
1.	UKDP.1	Leidimų kasinėti ir aptverti išdavimas	Ūkio departamentas

#### 2.4. Administracinės paslaugos aprašo rengimas

Inventorizavus institucijoje teikiamas paslaugas parengiami kiekvienos paslaugos teikimo aprašai.

Toliau pateikiama „vieno langelio“ principu teikiamos paslaugos pavyzdinio aprašo struktūra ir turinys.

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymas
<b>I dalis – Techninė informacija</b>		
1.	Unikalus paslaugos kodas	Nurodomas unikalus paslaugos kodas, pvz. ARCH.3. Paslaugos kodas leis lengviau identifikuoti paslaugą informacinėse sistemose.
2.	Paslaugos versija	Nurodoma paslaugos versija, pvz. 2.0 (2009-06-06). Paslaugos versija leidžia lengviau atsekti, kiek kartų ir kada aprašas buvo keistas. Tai palengvina darbą su informacinėmis sistemomis.

3.	Bylos, kurioje saugomi dokumentų originalai, numeris	
4.	Registro (registracijos žurnalo) numeris	
<b>II dalis – Informacija interesantui</b>		
5.	Paslaugos pavadinimas	Nurodoma teikiama paslauga, apibūdinta reikalingu atlikti veiksmu ir galutiniu rezultatu, pvz. išduoti pažymą, suteikti informaciją, išduoti leidimą, suteikti pašalpą, priimti dokumentus konkursui, kt.
6.	Trumpas paslaugos pavadinimas	Nurodomas sutrumpintas teikiamos paslaugos pavadinimas, leidžiantis lengviau ir greičiau suvokti paslaugos esmę.
7.	Paslaugos gavėjas	Nurodoma, kam – fiziniam ar/ir juridiniam asmeniui – skirta paslauga.
8.	Paslaugos kategorija	Nurodoma veiklos sritis, kuriai priskirta paslauga. Veiklos sritis parenkama iš patvirtinto klasifikatoriaus.
9.	Gyvenimo atvejis	Nurodomas vienas ar keli gyvenimo atvejai, dėl kurių siekiama gauti paslaugą. Gyvenimo atvejai parenkami iš klasifikatoriaus.
10.	Trumpas paslaugos aprašymas	Glaustai (4–5 sakiniais) išdėstoma paslaugos esmė, leidžianti suprasti, ar interesantas rado reikiamą paslaugą jos ieškodamas pagal pavadinimą.
11.	Atmintinė interesantui	Pateikiamas paslaugos aprašymas, pažingsniui aprašant paslaugos teikimo eigą ir paslaugos rezultatą.
12.	Paslaugos suteikimo trukmė	Nurodomas terminas, per kurį pagal galiojančius teisės aktus turi būti suteikta paslauga.
13.	Paslaugai gauti reikalingi dokumentai	Nurodoma informacija ir dokumentai, kurie reikalingi paslaugai suteikti, taip pat informacija, kurios nėra valstybės duomenų bazėse ir kurią turi pateikti pats prašymą padavęs asmuo, pvz., asmens įsipareigojimai prieš kitus asmenis, kitų asmenų perduotas turtas.
14.	Informacija, kurią savivaldybė savarankiškai gaus iš	Nurodoma informacija ir dokumentai, kuriuos institucija gali gauti iš kitų institucijų ir joms pavaldžių įstaigų, kartu nurodomi ir konkretūs dokumentų registrai.

	kitų institucijų	
15.	Atsakingas struktūrinis dalinys	Nurodomas atsakingo už prašymo išnagrinėjimą padalinio pavadinimas.
16.	Paslaugos vadovas	Nurodomas už paslaugos pateikimą atsakingo asmens vardas, pavardė, telefonas, el. paštas.
17.	Kontaktinis asmuo pasiteiravimui	Nurodomi asmens, kuris galėtų suteikti daugiau informacijos apie paslaugą, kontaktiniai duomenys.
18.	Reglamentuojantys teisės aktai	Nurodomi įstatymai ir jų pagrindų priimti teisės aktai, kuriais vadovaujasi paslaugos atlikėjas teikdamas paslaugą.
19.	Paslaugos suteikimo kaina	Nurodomas valstybės rinkliavos arba atlyginimo už informacijos teikimą dydis, bankas, gavėjas, gavėjo kodas, sąskaita, įmokos kodas, kainos aprašymas, jei paslauga teikiama atlygintinai.
<b>III dalis – Prašymo forma</b>		
20.	Prašymo forma	Parengiama prašymo forma, kurioje interesantas užpildo paliktus laukus.
21.	Prašymo užpildymo pavyzdys	Parengiama fiktyvaus asmens duomenimis užpildyta prašymo forma-pavyzdys.
<b>IV dalis - Paslaugos atlikimo proceso aprašymas</b>		
22.	Paslaugos atlikėjas	Nurodomi prašymą nagrinėjančių darbuotojų pareigos, vardai ir pavardės, telefonai, el. pašto adresai.
23.	Paslaugos atlikimo eiga	Nurodoma: kaip gaunama informacija iš vidinių ir išorinių informacijos šalinių; kokia tvarka analizuojama gauta informacija; kaip juda paslaugą įgyvendinantis dokumentas; kam teikiamas susipažinti; su kuo derinamas (vizuojamas); kas pasirašo galutinį sprendimą (institucijos vadovas, jo įgaliotas asmuo ar kitas asmuo); kokia forma pateikiamas atsakymas į prašymą, suteikiama paslauga.
<b>IV dalis – Paslaugos teikimo proceso aprašymas (Instrukcija asmenų aptarnavimo padalinio specialistui)</b>		
24.	Prašymo įforminimo	Nurodoma:

	seka	kokie ir kokia seka atliekami veiksmai priimant iš interesanto prašymą; į ką reikia atkreipti dėmesį; kokius dokumentus ar jų kopijas būtina išsaugoti institucijoje; kokius duomenis būtina patikrinti prašymo priėmimo metu; kokius rekvizitus būtina užregistruoti priimant prašymą; kur (į kurį kolegą) tikslinga kreiptis iškilus neaiškumams.
25.	Galimi klausimai	Nurodomi interesantų dažniausiai užduodami klausimai ir atsakymai į juos.

Paslaugos prašymo forma gali būti nustatyta institucijos veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose, taip pat institucijos dokumentų valdymo taisyklėse. Kai prašymo forma nėra nustatyta, prašyme turi būti nurodoma informacija, be kurios nebūtų galima parengti atsakymo į prašymą ir suteikti prašomą paslaugą.

Kai asmuo dėl kokių nors priežasčių pats negali parašyti prašymo, asmenis aptarnaujantis institucijos darbuotojas turi jam padėti.

## **2.5. Informacijos šaltinių identifikavimas ir informacijos gavimo užsitikrinimas**

„Vieno langelio“ principo privalumas pasireiškia tuo, kad sprendimui priimti ir prašomai paslaugai suteikti reikalinga informacija ir dokumentai gaunami nedalyvaujant prašymą padavusiam asmeniui. Dėl to institucijos uždavinys – ne tik nustatyti, kokia informacija ir dokumentai reikalingi prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti, bet ir identifikuoti šaltinius – institucijas ir įstaigas – iš kurių institucija turi gauti jai reikalingą informaciją ir dokumentus. Institucija privalo užmegzti su informacijos valdytoju kontaktą ir žodinėmis ar rašytinėmis sutartimis užsitikrinti nepertraukiamą informacijos gavimą.

## **2.6. Asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu padalinio steigimas ir veiklos reglamentavimas**

Asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu arba „vieno langelio“ padalinys – tai institucijos administracijos padalinys, kuris yra tarpininkas tarp institucijos ir interesanto. Padalinys steigiamas iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžete ir savivaldybių biudžetuose patvirtintų

bendrujų asignavimų tose institucijose ir įstaigose, į kurias įvairiomis formomis kreipiasi daug asmenų, prašančių išnagrinėti prašymus ir skundus ir suteikti administracines paslaugas.

Padalinys steigiamas institucijos vadovo sprendimu siekiant pagerinti asmenų aptarnavimą, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir paslaugų teikimą.

Savo veikloje asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu padalinys vadovaujasi padalinio nuostatais (toliau – nuostatai), kurie rengiami vadovaujantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. sausio 18 d. įsakymu Nr. 1V-15 patvirtintomis „Ministerijų, Vyriausybės įstaigų, įstaigų prie ministerijų nuostatų rengimo rekomendacijomis“ ir kitais institucijos veiklą reglamentuojančiais teisės aktais.

Vadovaujantis minėtomis rekomendacijomis išskirtini keli nuostatų skyriai:

1) „Bendrosios nuostatos“: įvardijamas padalinio pavadinimas ir paskirtis, t. y. įsipareigojimai tenkinti konkrečius visuomenės poreikius; teisės aktai, kuriais padalinys vadovaujasi savo veikloje.

2) „Padalinio uždaviniai ir funkcijos“: veiksmažodžių bendratimis išvardijami uždaviniai, detalizuojantys padalinio paskirtį, ir veiksmažodžio esamuoju laiku funkcijos, parodančios konkrečius darbus, per kuriuos įgyvendinami prisiimti uždaviniai.

3) „Padalinio veiklos organizavimas“: nurodoma padalinio vieta institucijos administracijoje, jo pavaldumas ir atsiskaitomybė, padalinio nuostatų iš pareigybių aprašymus tvirtinantis subjektas, padalinio vadovo funkcijos, parengtų dokumentų derinimo ir tvirtinimo tvarka, atliktų darbų kontrolės vykdymas, darbuotojų teisės ir atsiskaitomybė.

4) „Baigiamosios nuostatos“: nurodoma, kokie yra galimi ir kaip įgyvendinami padalinio struktūros ir administravimo pokyčiai.

Rengiant nuostatus vadovujamasi Viešojo administravimo įstatymo, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, prireikus kitais teisės aktais.

Toliau pateikiamas reglamento skyrių užpildymo pavyzdinis variantas.

<b>Skyriaus pavadinimas</b>	<b>Turinys</b>
Padalinio paskirtis	Aptarnauti asmenis „vieno langelio“ principu, užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ir jų pateikimą reikiamu laiku, sumažinti asmenų vaikščiojimų po įvairias institucijas ir įstaigas skaičių ieškant informacijos ir dokumentų, reikalingų prašymui ar skundai išnagrinėti ir paslaugai suteikti.
Padalinio tikslas	Organizuoti asmenų prašymų ir skundų

	<p>nagrinėjimą ir paslaugų teikimą vadovaujantis Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“ ir Valstybės tarnybos įstatyme įtvirtintais pagarbos žmogui, teisingumo, nesavanaudiškumo, padorumo, nešališkumo, atsakomybės, viešumo ir pavyzdingumo principais; organizuoti jų priėmimą institucijoje.</p>
<p>Padalinio funkcijos</p>	<p>Priima atvykstančius į instituciją interesus, išklauso jų žodinius prašymus ir pagal galimybę juos tenkina iš karto; prireikus, padeda informinti žodinį prašymą raštu, atsakinėja į žodinius paklausimus telefonu.</p> <p>Priima institucijai, jos vadovybei ar institucijos administracijos padalinimas adresuotus rašytinius prašymus ir skundus, gautus paštu ar elektroniniu paštu, pristatytus asmeniškai ar per atstovą, atlieka pirminį jų tvarkymą, vado pagal institucijoje nustatytas dokumentų valdymo taisykles.</p> <p>Užregistruoja iš vadovybės gautus asmenų prašymus ir skundus; pagal asmens pageidavimą įteikia/persiunčia prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinančią registracijos kortelę ar spaudu pažymėtą prašymo kopiją, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.</p> <p>Užregistruoja elektroniniu būdu gautus prašymus pagal elektroninių dokumentų valdymo taisykles.</p>

	<p>Susipažįsta su asmens prašymo turiniu, identifikuoja prašomą administracinę paslaugą.</p> <p>Supažindina asmenį su prašymo nagrinėjimo procedūra, prašomos paslaugos suteikimo galimybėmis.</p> <p>Pagal paslaugos aprašą nustato, kokia informacija reikalinga administracinei paslaugai suteikti, išsiaiškina, kokią informaciją galima gauti iš valstybės registru ir duomenų bazių ir kokią informaciją turi pateikti pats asmuo.</p> <p>Kontroliuoja, kaip laikomasi prašymų nagrinėjimo ir administracinių paslaugų teikimo terminų.</p> <p>Prireikus informuoja asmenį apie prašymo nagrinėjimo ar administracinės paslaugos suteikimo termino pratęsimą, nurodo pratęsimo priežastį.</p> <p>Persiunčia kompetentingoms institucijoms prašymus, kurie nepriskirtini institucijos kompetencijai.</p> <p>Užregistruoja gautus atsakymus į prašymus ir skundus, vieną egzempliorių išsiunčia interesantui, kitą įdeda į bylą.</p> <p>Informuoja ir konsultuoja telefonu ar atvykusius į instituciją asmenis dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir administracinių paslaugų suteikimo bendrųjų nuostatų taikymo.</p>
--	---



	<p>Organizuoja asmenų priėmimą institucijoje, prireikus iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone derina priėmimo vietą ir laiką, nurodo institucijos atstovo vardą, pavardę ir užimamas pareigas.</p> <p>Sudaro ir nuolat papildo iš karto patenkinamų administracinių paslaugų sąrašą, rengia tam reikalingą informacinę medžiagą.</p> <p>Sudaro ir nuolat papildo klausimų, kuriais teikia informaciją ar konsultacijas, sąrašą.</p> <p>Veda visomis formomis ir būdais gautų prašymų ir skundų apskaitą.</p> <p>Veda kartotinių prašymų ir skundų apskaitą.</p> <p>Atlieka kasmetinį asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą.</p>
Darbuotojų teisės	<p>Darbuotojai priimami į pareigas ir atleidžiami iš jo vadovaujantis galiojančiais teisės aktais.</p> <p>Darbuotojai turi teisę kreiptis į kitus institucijos administracijos padalinius ir kitas institucijas dėl informacijos ir dokumentų, reikalingų prašymui ar skundai išnagrinėti ir paslaugai suteikti, gavimo.</p> <p>Darbuotojai aptarnauja asmenis vadovaudamiesi paslaugų aprašais ir šiais nuostatais.</p>

## Apibendrinimas

„Vieno langelio“ principo taikymas yra priemonė, padedanti pasiekti aukštą asmenų aptarnavimo kultūrą, geriau realizuoti institucijų ir jų darbuotojų konstitucinę pareigą tarnauti žmonėms, įgyvendinti asmenų teises ir laisves jiems kreipiantis į valstybės institucijas ir įstaigas prašant suteikti paslaugų ar apginti pažeistas teises. Ši priemonė nuolat papildoma metodais, atsirandančiais kartu su naujomis techninėmis galimybėmis ir informacinių technologijų diegimu į valstybės valdymą. Kintanti valstybės valdymo technologinė aplinka įgalina valstybės tarnautojus ir darbuotojus priimti ir praktikoje taikyti geriausią vadybos patirtį ir standartus visose srityse ir ypač aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus ir skundus ir teikiant prašomas paslaugas.

„Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos yra parengtos vadovaujantis galiojančiais įstatymais, Vyriausybės nutarimais ir jų pagrindu priimtais institucijų vidaus administravimo teisės aktais, taip pat naudojantis gerąja Lietuvos viešojo administravimo institucijų ir įstaigų patirtimi ir užsienio šalyse taikomais asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu organizavimo būdais. Manome, kad šios rekomendacijos, nuolat peržiūrimos ir papildomos, padės savivaldybių institucijoms išspręsti metodines problemas, susijusias su „vieno langelio“ principo plėtra.