

INFORMACIJA APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMĄ BEI ASMENŲ APTARNAVIMĄ VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOJE 2019 METAIS

2019 metais į Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministeriją (toliau – ministerija, VRM) **kreipėsi 4 892 asmenys**, iš kurių **2 012** apsilankė ministerijoje, iš jų **216** ministerijos priimamajame paliko raštiškus prašymus ir skundus, **2 880** asmenys buvo konsultuoti telefonu. Elektroniniu paštu į ministeriją kreipėsi apie **2 000** asmenų.

Ministerijoje užregistruoti ir apdoroti **599** asmenų prašymai ir skundai, adresuoti vidaus reikalų ministrui, vidaus reikalų viceministrams, ministerijos kancleriui (toliau – ministerijos vadovybė), ministerijai ar ministerijos Administravimo departamentui.

Ministerijos Administravimo departamentas išdavė 493 pažymėjimus dėl asmenų represavimo.

Ministerija 2019 metais gavo **93** asmenų prašymus ir skundus, persiūtus iš Prezidentūros (17), Lietuvos Respublikos Seimo (23), Lietuvos Respublikos Vyriausybės (53) ir kitų valstybės institucijų.

2019 metais asmenys į ministeriją kreipėsi dėl tarnybos lapo kopijos išdavimo (78), migracijos klausimais (45), kreipėsi tiesiogiai į ministeriją dėl tremties (20), dėl sumažintos darbo užmokesčio dalies gražinimo (12), dėl piktnaudžiavimo tarnybine padėtimi (69), dėl buitinių problemų (42), dėl savivaldybių, seniūnijų veikslių (51), dėl eismo įvykių tyrimo (4), dėl teismų sprendimų nevykdymo (5), dėl informacijos pateikimo (23), kitais klausimais, taip pat prašė pateikti įvairias pažymas (užmokesčio, dėl ginklo turėjimo tarnybos metu, dėl pensijos skyrimo ir kt.) (258).

Vadovaujantis ministerijos vadovybės rezoliucijomis į įstaigas prie ministerijos ir kitas ministrui pavestose valdymo srityse veikiančias įstaigas ir įmones buvo perduoti nagrinėti **105** asmenų prašymų ir skundų – į Policijos departamentą prie VRM – 50; į Valstybės sienos apsaugos tarnybą prie VRM – 7; į Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentą prie VRM – 8; į Migracijos departamentą prie VRM – 8; į Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybą prie VRM – 4; į Turto valdymo ir ūkio departamentą prie VRM – 11; į Informatikos ir ryšių departamentą prie VRM – 6; į VĮ „Regitra“ – 11.

Į kitas institucijas nagrinėti pagal kompetenciją buvo persiūsta **114** asmenų prašymų ar skundų.

Asmenys ar jų atstovai prašymus ir skundus raštu gali pateikti atvykę į ministeriją, atsiuntę prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu asmenys ar jų atstovai gali pateikti atvykę į ministeriją ar elektroninėmis priemonėmis (telefonu).

Per 2019 metus ministerijoje elektroniniu būdu ir pasirašytų elektroniniu parašu buvo gauta ir užregistruota 20 asmenų prašymų ir skundų.

Vidaus reikalų ministerijoje asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis 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, taip pat Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2018 m. spalio 15 d. įsakymu Nr. 1V-753 „Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. 1V-361 „Dėl asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijoje taikant vieno langelio principą“ pakeitimo“, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2019 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. 1V-550 „Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. 1V-361 „Dėl asmenų aptarnavimo“ pakeitimo“.

Vadovaujantis minėtu įsakymu, užsirašyti į priėmimą pas vidaus reikalų ministerijos vadovus asmenys gali tik pateikę prašymą raštu, kuriame nurodo savo vardą, pavardę, kontaktinius duomenis ir išdėsto klausimo ar problemos esmę.

Ministerijoje asmenims yra sudaryta galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų, skundų nagrinėjimą, taip pat aptarnavimo kokybę ministerijoje. Asmenys tai gali padaryti, užpildydami anoniminę anketą. Anketą galima rasti ministerijos priimamajame. Taip pat asmenims sudaryta galimybė internetu anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų, skundų nagrinėjimą, taip pat aptarnavimo kokybę ministerijoje. Anoniminę asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą galima rasti adresu www.vrm.lt skiltyje *Asmenų aptarnavimas*.

Siekiant diegti inovacijas ir efektyviau aptarnaujant asmenis, Vidaus reikalų ministerijoje 2019 m. liepos 2 d. pradėjo veikti e. priimamasis. Ministerijos priimamajame asmenų aptarnavimas vykdomas žodžiu garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, naudojant konferencinį ryšį, taip pat sudaryta galimybė atvykusiems asmenims užpildyti parengtas prašymo ir skundo pateikimo formas, parašyti prašymą ar skundą, pasitelkiant kompiuterines technologijas, užtikrinant, kad asmens prašymo ar skundo, parašyto pasitelkus kompiuterines technologijas, turinio informacija nebus prieinama kitiems asmenims.
