

INFORMACIJA APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMĄ BEI ASMENŲ APTARNAVIMĄ VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOJE 2017 METAIS

2017 metais į Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministeriją (toliau – ministerija, VRM) kreipėsi **3 503** asmenys, iš kurių **1 816** apsilankė ministerijoje, iš jų **219** ministerijos priimamajame paliko raštiškus prašymus ir skundus, **1 468** asmenys ministerijos priimamajame buvo konsultuoti telefonu.

Ministerijoje užregistruoti ir apdoroti **795** asmenų prašymai ir skundai, adresuoti vidaus reikalų ministrui, vidaus reikalų viceministrams, ministerijos kancleriui (toliau – ministerijos vadovybė), ministerijai ar ministerijos Bendrajam departamentui.

Asmenims ministerija išsiuntė 903 laiškus (informacinių pranešimų, atsakymų, lydraščių ir t. t.), iš kurių asmenims išsiųsti 128 pranešimai (raštai) apie skundo (prašymo) gavimą ar perdavimą nagrinėti įstaigoms prie ministerijos.

Ministerijos Bendrasis departamentas išdavė 371 pažymėjimą dėl asmenų represavimo.

Ministerija 2017 metais gavo 97 asmenų prašymus ir skundus, persiūstus iš Prezidentūros, Lietuvos Respublikos Seimo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir kitų valstybės institucijų.

2017 metais asmenys į ministeriją kreipėsi šiais klausimais:

dėl sumažintos darbo užmokesčio dalies grąžinimo, dėl policijos pareigūnų ir policijos įstaigų veiksmų teisėtumo, dėl leidimo nuolat gyventi Lietuvoje išdavimo vilkinimo, dėl paskirtų baudų sumažinimo, dėl nusikalstamos veikos, dėl buitinių problemų, dėl teisės aktų taikymo, dėl savivaldybių, seniūnijų veiksmų, dėl piktnaudžiavimo tarnyba, dėl eismo įvykių tyrimo, dėl teismų sprendimų nevykdymo, dėl informacijos pateikimo ir kitais klausimais;

prašė pateikti įvairias pažymas – dėl darbo stažo, užmokesčio, tarnybos lapo kopijos, dėl ginklo turėjimo tarnybos metu, dėl pažymėjimo apie tremtį, dėl pensijos skyrimo ir kt.

Vadovaujantis ministerijos vadovybės rezoliucijomis į įstaigas prie ministerijos ir kitas ministrui pavestose valdymo srityse veikiančias įstaigas ir įmones buvo perduoti nagrinėti 193 asmenų prašymai ir skundai:

į Policijos departamentą prie VRM – 143;

į Valstybės sienos apsaugos tarnybą prie VRM – 3;

į Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentą prie VRM – 5;

- į Migracijos departamentą prie VRM – 15;
- į Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybą prie VRM – 1;
- į Turto valdymo ir ūkio departamentą prie VRM – 13;
- į Informatikos ir ryšių departamentą prie VRM – 3;
- į VI „Regitra“ – 9;
- į Ginklų fondą prie VRM – 1.

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 2017 metus ministerijoje elektroniniu būdu ir pasirašytų elektroniniu parašu buvo gauta ir užregistruota 40 (2016 – 52) asmenų prašymų ir skundų.

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.

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*.