

INFORMACIJA APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMĄ BEI ASMENŲ APTARNAVIMĄ VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOJE 2018 METAIS

2018 metais į Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministeriją (toliau – ministerija, VRM) **kreipėsi 2 175 asmenys**, iš kurių **1 105** apsilankė ministerijoje, iš jų **127** ministerijos priimamajame paliko raštiškus prašymus ir skundus, **943** asmenys ministerijos priimamajame buvo konsultuoti telefonu.

Ministerijoje užregistruotas ir apdorotas **591** asmenų prašymas ir skundas, adresuotas vidaus reikalų ministrui, vidaus reikalų viceministrams, ministerijos kancleriui (toliau – ministerijos vadovybė), ministerijai ar ministerijos Administravimo departamentui.

Asmenims buvo išsiųsti 726 laišakai (informacinių pranešimų, atsakymų, lydraščių ir t. t.), iš kurių – 119 pranešimai (raštai) apie skundo (prašymo) perdavimą nagrinėti įstaigoms prie ministerijos.

Ministerijos Administravimo departamentas išdavė 485 pažymėjimus dėl asmenų represavimo.

Ministerija 2018 metais gavo **115** asmenų prašymų ir skundų, persiųstų iš Prezidentūros (40), Lietuvos Respublikos Seimo (28), Lietuvos Respublikos Vyriausybės (30) ir kitų valstybės institucijų.

2018 metais asmenys į ministeriją kreipėsi dėl tarnybos lapo kopijos išdavimo(67), migracijos klausimais (8), kreipėsi tiesiogiai į ministeriją dėl tremties (15), dėl sumažintos darbo užmokesčio dalies grąžinimo (13), dėl nusikalstamos veikos (183), dėl buitinių problemų (58), dėl savivaldybių, seniūnijų veiksmų (84), dėl eismo įvykių tyrimo (12), dėl teismų sprendimų nevykdymo (23), dėl informacijos pateikimo (16), kitais klausimais, taip pat prašė pateikti įvairias pažymas (užmokesčio, dėl ginklo turėjimo tarnybos metu, dėl pensijos skyrimo ir kt.) (112).

Vadovaujantis ministerijos vadovybės rezoliucijomis į įstaigas prie ministerijos ir kitas ministrui pavestose valdymo srityse veikiančias įstaigas ir įmones buvo perduoti nagrinėti **117** asmenų prašymų ir skundų – į Policijos departamentą prie VRM – 46; į Valstybės sienos apsaugos tarnybą prie VRM – 1; į Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentą prie VRM – 9; į Migracijos departamentą prie VRM – 28; į Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybą prie VRM – 5; į Turto valdymo ir ūkio departamentą prie VRM – 8; į Informatikos ir ryšių departamentą prie VRM – 13; į VĮ „Regitra“ – 7.

Į kitas institucijas nagrinėti pagal kompetenciją buvo persiųsta **147** asmenų prašymai ar skundai.

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 2018 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“.

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*.
