

INFORMACIJA APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMĄ BEI ASMENŲ APTARNAVIMĄ VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOJE 2020 METAIS

2020 metais į Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministeriją (toliau – ministerija, VRM) kreipėsi apie 6 000 asmenų, iš kurių 308 apsilankė ministerijoje, iš jų 137 ministerijos priimamajame paliko raštiškus prašymus ir skundus, apie 4 000 asmenų buvo konsultuoti telefonu. Elektroniniu paštu į ministeriją kreipėsi apie 2 000 asmenų. Ministerijoje užregistruoti ir apdorotas 901 asmenų prašymas ir skundas, adresuoti vidaus reikalų ministrui, vidaus reikalų viceministrams, ministerijos kancleriui (toliau – ministerijos vadovybė), ministerijai ar ministerijos Administravimo departamentui.

Ministerijos Administravimo departamentas išdavė 416 pažymėjimus dėl asmenų represavimo.

Ministerija 2020 metais gavo 239 asmenų prašymus ir skundus, persiūstus iš Prezidentūros (59), Lietuvos Respublikos Seimo (18), Lietuvos Respublikos Vyriausybės (88) ir kitų valstybės institucijų.

2020 metais asmenys į ministeriją kreipėsi dėl tarnybos lapo kopijos išdavimo (81), migracijos klausimais (58), kreipėsi tiesiogiai į ministeriją dėl tremties (15), dėl sumažintos darbo užmokesčio dalies grąžinimo (11), dėl piktnaudžiavimo tarnybine padėtimi (61), dėl buitinių problemų (34), dėl savivaldybių, seniūnijų veiksmų (46), dėl eismo įvykių tyrimo (13), dėl teismų sprendimų nevykdymo (8), dėl informacijos pateikimo (43), kitais klausimais, taip pat prašė pateikti įvairias pažymas (užmokesčio, dėl ginklo turėjimo tarnybos metu, dėl pensijos skyrimo ir kt.).

Vadovaujantis ministerijos vadovybės rezoliucijomis į įstaigas prie ministerijos ir kitas ministrui pavestose valdymo srityse veikiančias įstaigas ir įmones buvo perduotas nagrinėti 288 asmenų prašymas ir skundas – į Policijos departamentą prie VRM – 150; į Valstybės sienos apsaugos tarnybą prie VRM – 38; į Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentą prie VRM – 14; į Migracijos departamentą prie VRM – 60; į VĮ „Regitra“ – 26.

Į kitas institucijas nagrinėti pagal kompetenciją buvo persiūsta 296 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).

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*.

Vidaus reikalų ministerijoje nuo 2019 m. liepos 2 d. veikia 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.

2020 m. Vidaus reikalų ministerijoje parengta Piliečių chartija.

2020 m. dėl valstybėje paskelbto karantino (pavasariį ir rudenį) asmenys Vidaus reikalų ministerijoje buvo aptarnaujami nuotoliniu būdu, asmenų prašymai ir skundai buvo priimami paštu, elektroniniu paštu, konsultuojami asmenys buvo telefonu bei socialinių tinklų (*Facebook*) pagalba.
