

**INFORMACIJA APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMĄ BEI ASMENŲ
APTARNAVIMĄ VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOJE
2021 METAIS**

Vidaus reikalų ministerijos priimamajame per 2021 dėl Covid-19 susidariusios situacijos ir 2020 m. dėl valstybėje paskelbto karantino 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. Iki 2021-07-01(karantino pabaigos), asmenys Vidaus reikalų ministerijoje ir toliau buvo ir yra aptarnaujami žodžiu garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, naudojant konferencinį ryšį, taip pat nuotoliniu būdu (kai kreipiasi telefonu ar elektroniniu paštu). Vidaus reikalų ministerijoje veikia e. priimamasis (savitarna), kuriame sudaryta galimybė atvykusiems asmenims užpildyti parengtas prašymo ir skundo pateikimo formas, parašyti prašymą ar skundą pasitelkus kompiuterines technologijas ir prašymą, skundą ar kitus dokumentus palikti tam skirtoje vietoje. Tačiau dėl Covid-19 situacijos, asmenų aptarnavimas faktiškai persikėlė į elektroninę erdvę, tiesiogiai apsilankusių asmenų skaičius 2021 m. sumažėjo iki minimumo. 2021 m. telefonu kreipėsi (didžiausi skaičiai buvo iki 2021-07-01) apie 1500 – 2500 asmenų (2020 m. – 4000); ministerijoje el. būdu buvo gauta apie 2000 elektroninių paklausimų, prašymų, skundų ir kt., ministerijoje užregistruoti buvo 1236 asmenų prašymai ir skundai.

Atkreiptinas dėmesys, kad dėl tos pačios priežasties – karantino paskelbimo šalyje, atsiradusių problemų dėl VI Regitra pertvarkos, dėl paskelbtos ekstremalios situacijos pasienyje su Baltarusija, pasikeitė ir gaunamų prašymų ir skundų turinys. Jei anksčiau asmenys kreipdavosi dažniau dėl buitinių problemų, dėl dokumentų išdavimo, dėl savivaldybių, seniūnijų veiksmų ir panašiais klausimais, tai 2021 m. dažniausiai kreipėsi klausimais, prašymais ir skundais, susijusiais su valstybės sienų kirtimu (gauta 425 prašymai, apie 800 el. laiškų, virš 1000 telefono skambučių), atvykimo ir išvykimo klausimais (239 prašymai, virš 1000 el. laiškų, apie 700 telefono skambučių), patekimo į pasienio zoną (173 prašymai, apie 200 el. laiškų, virš 100 telefono skambučių), vykimo pas giminaičius į kitas savivaldybes (215 prašymų, apie 250 el. laiškų, virš 170 telefono skambučių), izoliavimosi klausimais (daugiau nei 100 prašymų, apie 300 el. laiškų, apie 200 telefono skambučių) ir pan.

Dalis prašymų ir skundų ministerijoje buvo gauti ne pagal Vidaus reikalų ministerijos kompetenciją, todėl buvo persiųsti kitoms institucijoms (240).

Ministerijos Administravimo departamentas 2021 m. parengė ir išdavė 359 pažymėjimus dėl asmenų represavimo (2020 m. – 416).

Ministerijoje 2021 metais buvo gauti 2054 fizinių ar juridinių asmenų prašymai, skundai, kreipimaisi. Dalis 2021 metais gautų asmenų prašymų, skundų, kreipimūsi buvo persiųsti iš Prezidentūros (60), Lietuvos Respublikos Seimo (34), Lietuvos Respublikos Vyriausybės (99) ir kitų valstybės institucijų.

Vadovaujantis ministerijos vadovybės rezoliucijomis į įstaigas prie ministerijos ir kitas ministrui pavestose valdymo srityse veikiančias įstaigas ir įmones buvo perduotas nagrinėti 541 (2020 m. – 288) asmenų prašymas ir skundas – į Policijos departamentą prie VRM – 158 (2020 m.-150); į Valstybės sienos apsaugos tarnybą prie VRM – 50 (2020 m. – 38); į Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentą prie VRM – 30 (2020 m.– 14); į Migracijos departamentą prie VRM – 205 (2020 m.-60); į VĮ „Regitra“ – 98 (2020 m. – 26). Pateikti duomenys akivaizdžiai charakterizuoja 2021 m. aktualijas.

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“.

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*.
