

INFORMACIJA APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMĄ BEI ASMENŲ APTARNAVIMĄ VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOJE 2022 METAIS

Vidaus reikalų ministerijos priimamajame per 2022 asmenys Vidaus reikalų ministerijoje buvo aptarnaujami tiesiogiai ir nuotoliniu būdu, asmenų prašymai ir skundai buvo priimami tiesiogiai, paliekant ar įteikiant juos Vidaus reikalų ministerijos e. Priimamajame, paštu, elektroniniu paštu. Asmenys Vidaus reikalų ministerijoje 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, 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. Konstatuotina, kad asmenų aptarnavimas ir toliau išlieka elektroninėje erdvėje, tiesiogiai apsilankiusių asmenų skaičius 2022 m. yra labai mažas. 2022 m. telefonu kreipėsi apie 1200 – 1800 asmenų (2021 m. – iki 2500); ministerijoje el. būdu buvo gauta apie 1700 elektroninių paklausimų, prašymų, skundų ir kt., ministerijoje užregistruoti buvo 580 asmenų prašymų ir skundų.

2022 m. aktualiausi kreipimosi į Vidaus reikalų ministeriją klausimai buvo sienos kirtimo, tranzito per Lietuvos Respublikos teritoriją, atvykimo į Lietuvą, migracijos, taip pat buitinės problemos, skundai dėl policijos darbo, dokumentų išdavimas, savivaldybių, seniūnijų arbo klausimai ir panašiai. Dalis prašymų ir skundų ministerijoje buvo gauti ne pagal Vidaus reikalų ministerijos kompetenciją, todėl buvo persiųsti kitoms institucijoms (216).

Ministerijos Administravimo departamentas 2022 m. parengė ir išdavė 284 pažymėjimus dėl asmenų represavimo (2021 m. – 359).

Vadovaujantis ministerijos vadovybės rezoliucijomis į įstaigas prie ministerijos ir kitas ministrui pavestose valdymo srityse veikiančias įstaigas ir įmones buvo perduotas nagrinėti 113 asmenų prašymų ir skundų – į Policijos departamentą prie VRM – 69; į Valstybės sienos apsaugos tarnybą prie VRM – 9; į Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentą prie VRM – 5; į Migracijos departamentą prie VRM – 23; į VĮ „Regitra“ – 7.

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*.
