

## **INFORMACIJA APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMĄ BEI ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOJE 2015 METAIS**

2015 metais į Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministeriją (toliau – ministerija, VRM) kreipėsi **5 816 asmenų**, iš kurių **2 256** apsilankė ministerijoje, iš jų **440** asmenų ministerijos priimamajame paliko raštiškus prašymus, skundus ar pranešimus, **1 844** asmenys ministerijos priimamajame buvo konsultuoti telefonu. Ministerijoje užregistruota ir apdorota **1 716** asmenų prašymų, skundų ir pranešimų, adresuotų vidaus reikalų ministrui, vidaus reikalų viceministrams, ministerijos kancleriui (toliau – ministerijos vadovybė), ministerijai ar ministerijos Bendrajam departamentui; asmenims išsiųsta 311 pranešimų (raštai) apie skundo (prašymo) gavimą ar perdavimą nagrinėti įstaigoms prie ministerijos; asmenims ministerija išsiuntė 1 513 laiškų (informacinių pranešimų, atsakymų, lydraščių ir t. t.). Bendrasis departamentas išdavė 236 pažymėjimus dėl asmenų represavimo.

Ministerija 2015 metais gavo 159 asmenų prašymus, skundus ir pranešimus, persiųstus iš Prezidentūros, Lietuvos Respublikos Seimo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir kitų valstybės institucijų.

2015 metais asmenys į ministeriją kreipėsi:

su skundais – dėl policijos pareigūnų veiksmų, dėl smurto artimoje aplinkoje, dėl konfliktų su kaimynais;

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.;

teikė prašymus dėl sumažintos darbo užmokesčio dalies grąžinimo, dėl sumažintos pareigūnų pensijos dalies kompensavimo, dėl leidimo nuolat gyventi Lietuvoje, dėl informacijos pateikimo ir kt.;

kreipėsi kitais klausimais.

Vadovaujantis ministerijos vadovybės rezoliucijomis į įstaigas prie ministerijos ir kitas ministrui pavestose valdymo srityse veikiančias įstaigas ir įmones buvo perduoti nagrinėti 724 asmenų prašymai, skundai ir pranešimai:

į Policijos departamentą prie VRM – 307,

į Sveikatos priežiūros tarnybą prie VRM – 343,

į Valstybės sienos apsaugos tarnybą prie VRM – 10,

į Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentą prie VRM – 9,

- į Migracijos departamentą prie VRM – 18,
- į Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybą prie VRM – 3;
- į Turto valdymo ir ūkio departamentą prie VRM – 1,
- į Informatikos ir ryšių departamentą prie VRM – 14,
- į Asmens dokumentų išrašymo centrą prie VRM – 1,
- į Viešojo saugumo tarnybą prie VRM – 8,
- į VI „Regitrą“ – 7,
- į Valstybės tarnybos departamentą – 3.

Asmenys kreiptis į ministeriją turi galimybę ir elektroniniu būdu per elektroninius valdžios vartus, Lietuvos Respublikos Vyriausybės portalą *e. pilietis*, teikti prašymus, skundus ir pranešimus elektroniniu paštu, tačiau teisingai pateiktų, atitinkančių galiojančius teisės aktus prašymų, skundų ar pranešimų elektroniniu paštu ministerija gauna nedaug. Dažniausiai asmenys siunčia elektroninius laiškus, skundus arba prašymus dėl informacijos pateikimo, kurie neatitinka galiojančių teisės aktų (nepasirašyti), todėl tik išskirtiniais atvejais (ministerijos vadovybės sprendimu) juos galima registruoti ir nagrinėti. Elektroniniu paštu gauti asmenų prašymai, skundai ar pranešimai, neatitinkantys galiojančių teisės aktų reikalavimų, yra gražinami siuntėjui, paaiškinant gražinimo priežastį. Į elektroninius laiškus, kurie nereikalauja išsamaus tyrimo, atsakoma elektroniniu paštu nedelsiant arba jie yra persiunčiami pagal kompetenciją.

**Per 2015 metus ministerijoje elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu buvo gauti ir užregistruoti 42 asmenų prašymai, skundai ir pranešimai.**

Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai 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 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimo Nr. 913 redakcija). Taip pat vadovaujantis šiuo nutarimu į ministeriją atvykstantiems asmenims yra sudaryta galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie aptarnavimo ministerijoje kokybę. Anketą galima rasti ministerijos priimamajame, tačiau 2015 metais anketas užpildė tik 28 asmenys, kurie ministerijos priimamojo darbą įvertino teigiamai.

---