

**ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO INSTITUCIJOSE IR
ĮSTAIGOSE TAIKANT VIENO LANGELIO
PRINCIPĄ PRAKTINIS VADOVAS**

(atnaujintas ir papildytas 2010 m. kovo mėn.)

VILNIUS, 2010

TURINYS

I DALIS

vadas

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo teisinis reglamentavimas.
2. Asmenų teisės kokybiškas administracines paslaugas garantai.
3. Vartojamos savybės.
4. Vieno langelio principo esmė ir taikymo ypatumai.
5. Administracinių paslaugų teikimo organizavimas.
6. Administracinių paslaugų teikimo aprašymo struktūra ir turinys.
7. Paflanga, pasiekta gyvendinant vieno langelio principą valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose (remiantis institucijų ir gyventojų apklausų duomenimis):
 - 7.1. Institucijų apklausos rezultatai:
 - 7.1.1. Vieno langelio principo gyvendinimas ministerijų administracijose.
 - 7.1.2. Vieno langelio principo gyvendinimas Vyriausybės įstaigose.
 - 7.1.3. Vieno langelio principo gyvendinimas įstaigose prie ministerijų.
 - 7.1.4. Vieno langelio principo gyvendinimas apskrities viršūninkų administracijose.
 - 7.1.5. Vieno langelio principo gyvendinimas savivaldybėse.
 - 7.2. Gyventojų (interesuojamųjų) apklausos rezultatai.
 - 7.3. Apibendrinimas.

II DALIS

8. Klausimai, susiję su vieno langelio principo gyvendinimu.
9. Klausimai, susiję su administracinių paslaugų teikimo aprašymu.
10. Klausimai, susiję su prašymų nagrinėjimu.
11. Klausimai, susiję su skundų nagrinėjimu.

I DALIS

Ivadas

XXI-ojo amžiaus demokratinė valstybė tarnavimo fmon ms turinys ir veiklos pagrindas yra kokybiškas administracinis ir viešasis paslaugų teikimas visiems šalies gyventojams ir tiek piliečiams, tiek neturintiems pilietybės asmenims (toliau – asmenys). Valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos (toliau – institucijos) tai atlieka gyvendindamos *gero administravimo* principus: asmens teisė būti išklausytam, gauti kokybiškas administracines ir viešąsias paslaugas.

Lietuvos ir Europos Sąjungos valstybių patirtis rodo, kad pasiekti aukštesnį asmenų aptarnavimo lygį institucijose padeda vieno langelio principo gyvendinimas, kai asmuo vienoje darbo vietoje (iš vieno ranko) gauna atsakymą prašymui ir reikalingą paslaugą, patariamą nesirūpinant informacija ir dokumentais, kuriuos turi kitos institucijos, tačiau kurie yra reikalingi prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti.

Teikiamas šis asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą institucijose ir įstaigose praktinis vadovas yra ankstesnio leidinio šis asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant vieno langelio principą institucijose ir įstaigose (praktinis vadovas) atnaujinta ir papildyta versija.

Praktinio vadovo I dalyje aptariami pakeitimai ir papildymai teisės aktais, reguliuojantiems asmenų aptarnavimą ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimą, administracinių paslaugų teikimo organizavimą, administracinių paslaugų teikimo aprašymą, pateikiami rekomenduojamo administracinių paslaugų aprašymo struktūra ir turinys, apibrėžiamos naujos sąvokos: šis administracinė paslauga, šis administracinių paslaugų grupavimas, šis administracinių paslaugų kodavimas, šis administracinių paslaugų aprašymas, šis administracinių paslaugų vadovas, šis administracinių paslaugų teikimas, kitos.

Remiantis Vidaus reikalų ministerijos ir Viešosios nuomonės tyrimo centro *Vilmorus* atliktomis institucijų ir gyventojų apklausų duomenimis, pateikiama informacija apie patalpas, pasiektas institucijose gyvendinant vieno langelio principą.

Praktinio vadovo II dalis šis atsakymais praktinius klausimus papildyta naujais atsakymais praktinius klausimus, susijusius su vieno langelio principo gyvendinimu ir su administracinių paslaugų teikimo aprašymu.

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo teisinis reglamentavimas

Lietuvos Respublikos Konstitucija užtikrina asmens teisę geram aptarnavimui jiems kreipiantis institucijas: Konstitucijos 5 straipsnis nustato, kad šaldytos staigos tarnauja žmonėms. Šios nuostatos praktinė reikšmė dabar, demokratijai valstybės valdymui ir didinant gyventojų pilietiniam aktyvumui, yra ypač svarbi.

Teisės aktai, kuriuos nuostat institucijos privalo laikytis aptarnaudamos asmenis ir nagrinėdamos jų prašymus ir skundus:

1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas, išdėstytas nauja redakcija nuo 2007 m. sausio 1 d., pataisytas ir papildytas 2007, 2008, 2009 metais (fin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975; 2008, Nr. 123-4657; 2009, Nr. 75-3062);

2. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, staigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (fin., 2007, Nr. 94-3779; 2008, Nr. 116-4422) (toliau – Taisyklės).

3. Administracinio paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. sakymu Nr. 1V-644 (fin., 2009, Nr. 145-6446) (toliau – Rekomendacijos).

Kitais teisės aktais vadovaujama tiek, kiek jie reglamentuoja asmenų aptarnavimą ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimą: Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir staigų statymu (fin., 2005, Nr. 139-5008); Asmens duomenų teisinis apsaugos statymu (fin., 2008, Nr. 22-804); Lietuvos Respublikos administracinio ginčų komisijų statymu (fin., 1999, Nr. 13-310); Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių statymu (fin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238); Elektroninių dokumentų valdymo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos archyvo departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. sakymu Nr. V-12 (fin., 2006, Nr. 7-268); Rašytvedybos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos archyvo departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2002 m. gruodžio 28 d. sakymu Nr. 88 (fin., 2002, Nr. 5-211); Dokumentų rengimo ir formavimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos archyvo departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. kovo 30 d. sakymu Nr. 19 (fin., 2001, Nr. 30-1009), kiti teisės aktai.

2. Asmenų teisės į kokybiškas administracines paslaugas teisiniai ir instituciniai garantai

Lietuvos Valstybėje asmenų teises ir teisėtus interesus visuose jų santykiuose su institucijomis gina ir saugo teisiniai ir instituciniai garantai.

Teisiniai garantai:

- Lietuvos Respublikos Konstitucija.
- Visuotin piliečių teisių deklaracija.
- Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija.
- Lietuvos Respublikos statymai ir po statyminiai teisės aktai, ginantys pilno gaus teisę gerą administravimą.
- institucijų vidaus administravimo teisės aktai, užtikrinantys teisėtus ir teisingus institucijų veiksmus jų santykiuose su asmenimis.

Instituciniai garantai:

- Seimo kontrolierių tarnyba.
- Lygi galimybių kontrolieriaus tarnyba.
- Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus tarnyba.
- Bendrosios ar specializuotos administracinių ginčų komisijos:
 - Vyriausioji administracinių ginčų komisija;
 - Apskričių administracinių ginčų komisijos;
 - Savivaldybių visuomeninės administracinių ginčų komisijos;
 - Specializuotos ginčų administracinių komisijos.
- Administracinis teismas.

Seimo kontrolieriai, siekdami užtikrinti asmens teisę gerą administravimą ir kokybišką aptarnavimą, nagrinėja skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamam pilno gaus teisių ir laisvių juos aptarnaujant institucijose.

Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus tarnyba nagrinėja skundus ir prašymus dėl institucijų ir jų pareigūnų veiksmų ar neveikimo, dėl kurių galėtų būti pažeidžiamos vaiko teisės ir teisėti interesai.

Lygi galimybių kontrolieriaus tarnyba nagrinėja skundus ir prašymus dėl asmenų diskriminacijos darbe, –vietimo ar kitose įstaigose gaunant administracines ir kitas paslaugas.

Administracinių ginčų komisija yra ikiteisminio ginčo nagrinėjimo institucija, kuri asmuo kreipiasi norėdamas ikiteisminiu keliu apginti savo teises ir išspręsti ginčus: dėl manomai neteisingo individuali administracinių sprendimų, dėl valstybės tarnautojų veiksmų ar neveikimo

viešojo administravimo srityje, dėl administracinės paslaugos nesuteikimo ar jos suteikimo ne laiku, dėl netinkamai išnagrinėto prašymo ar skundo, nesilaikant teisės aktuose nustatytų pareigų, procedūrų, taisyklių ir terminų, kitais atvejais.

Administracinis teismas yra institucija, kuri asmuo gali kreiptis tiesiogiai ir ginti savo teises bet kuriuo atveju, kai viena ginčo šalis yra institucija ir valstybės tarnautojas: dėl institucijos priimtų teisės aktų; valstybės tarnautojų veiksmų teisėtumo; valstybės tarnautojų atsisakymo ar vilkinimo atlikti ji kompetencijai priskirtus veiksmus; dėl jų veiksmais ar neveikimu padarytos žalios atlyginimo; dėl tarnybinių ginčų ir kitais statymu nustatytais atvejais, išskyrus atvejus, kai statymai nustato privalomą ikiteisminio ginčo nagrinėjimo procedūrą.

3. Vartojamos sąvokos

Administracinė paslauga – institucijos veiksmai, apimantys leidimų (licencijų), dokumentų, kopijų, nuorašų ar išrašų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimų, statymu nustatytos informacijos teikimą, administracinės procedūros vykdymą.

Administracinių paslaugų analizavimas – administracinių paslaugų nagrinėjimas siekiant nustatyti jų skaičių, pobūdį (turinį), grupes, kitas ypatybes.

Administracinių paslaugų grupavimas – administracinių paslaugų jungimas grupes pagal pasirinktus kriterijus.

Administracinės paslaugos identifikavimas – administracinės paslaugos atpažinimas pagal nustatytus požymius.

Administracinės paslaugos kodavimas – administracinės paslaugos identifikavimo žymens (simbolio) suteikimas sutartiniame ženklo (simbolių) sistemoje.

Administracinės paslaugos teikėjas – institucijos administracijos padalinys arba tarnautojas, kuris suteikia asmeniui prašomą administracinę paslaugą.

Administracinės paslaugos teikimo aprašymas – dokumentas, kuriame pateikiama informacija apie administracinę paslaugą ir jos teikimo tvarką.

Administracinės paslaugos vadovas – institucijos administracijos padalinio vadovas, atsakantis už administracinės paslaugos kokybę ir administracinės paslaugos suteikimą per nustatytą terminą.

Administracinė procedūra – institucijos privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą ar pranešimą apie institucijos veiksmus, neveikimą ar administraciniais sprendimais galimai

padaryt asmens, nurodyto skunde ar pranešime, teisi ir teis t interes pafleidim ir priimant d l to administracin s proced ros sprendim .

Asmuo ó fizinis asmuo ar fizini asmen grup , juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisi (komisija, visuotinis nari susirinkimas, nuolatinis pasitarimas), pilietis ir neturintis pilietyb s asmuo.

Asmenų aptarnavimas ó institucijos darbuotojo veiksmai pradedant asmens sutikimu ir baigiant administracin s paslaugos suteikimu: asmens sutikimas ir pirmojo kontakto uflmezgimas; asmens i-klausymas; susipaflinimas su pra-y mo ir pateikt dokument turiniu; informavimas apie paslaugos suteikimo eig ; prireikus pra-y mo forminimas ra-tu; pra-y mo registravimas ir perdavimas vykdymui; prireikus asmens informavimas apie pra-y mo nagrin jimo eig ; pri mimo pas institucijos vadov ar kompetenting valstyb s tarnautoj organizavimas, kiti institucijos vadovo pavesti darbai.

Atsakymas į prašymą – flodfliu, ra-tu ar elektroniniu b du i-reik-tas institucijos atsiliepinimas asmens pra-y m atsifflvelgiant jo turin : suteikta administracin paslauga; pateikta informacija; teikta pra-omo administracinio akto kopija, nuora-as ar i-ra-as; i-d styta institucijos nuomon d l asmens kritikos, pasi lym ar pageidavim .

Centralizuotas asmenų aptarnavimas – asmen aptarnavimo forma, kai visus su aptarnavimu susijusius veiksmus atlieka specialus institucijos administracijos padalinys (daflnai vadinamas vieno langelio padaliniu), kurio paskirtis yra tinkamai aptarnauti interesantus.

Decentralizuotas asmenų aptarnavimas – asmen aptarnavimo forma, kai asmen aptarnavimas yra suglaudintas su kitomis darbuotojo atliekamomis funkcijomis.

Dokumentas ó bet kokia institucijoje sukurta ar gauta informacija ar jos dalis, kuria disponuoja institucija, i-reik-ta ra-ytine, skaitant elektronin , grafine, garsine ar vaizdine forma.

Elektroninis prašymas ó pra-y mas, pateiktas elektroniniu b du ir sudarytas taip, kad pra-y m gavusi institucija gali atpaffinti elektroninio dokumento format , j atidaryti ir nustatyti pra-y mo turin , identifikuoti pra-y m padavus asmen ir apdoroti pra-y m elektroniniu b du.

Informacija ó flinios, kuriomis disponuoja institucija.

Pranešimas ó asmens ra-ytinis kreipimasis institucij nurodant, kad yra pafleistos kito asmens teis s ar teis ti interesai, ir pra-oma juos apginti.

Prašymas ó su asmens teisi ar teis t interes pafleidimu nesusij s asmens ra-ytinis ar flodinis kreipimasis institucij pra-ant suteikti teis s aktuose numatyt paslaug .

Prašymo nagrinėjimas ó institucijos darbuotojo veikla, apimanti pra-y mo pri mim , esm s nustatym , atsakymo parengim ir teikim (i-siuntim) asmeniui.

Prašymų tvarkymas – institucijos darbuotojo veiksmai, susiję su prašymo priėmimu, užregistravimu, perdavimu vadovybei ir vykdytojams, iš vykdytojų gauto atsakymo užregistravimu, teikimu (išsiuntimu) asmeniui, atsakymo dėl jį atitinkam byl ir saugojimu.

Rašytinis prašymas – asmens kreipimasis institucij, raštu išreiškiant savo norą ar pageidavimą gauti teisės aktuose nustatytą paslaugą.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis institucij, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ar pranešama apie kito asmens pažeistas teises ir teisėtus interesus, ir prašoma juos apginti.

Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybės kontroliuojamam juridiniam asmeniui teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas statymų numatytas paslaugas. Statymų nustatytais atvejais ir tvarka viešias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys.

Žodinis prašymas – asmens kreipimasis institucij asmeniškai atvykus ar telefonu, prašant suteikti informaciją, konsultaciją, paaiškinimą, kuriuos galima išpildyti iš karto, nepažeidžiant asmens, kitą asmenį ir institucijos interesus.

4. Vieno langelio principo esmė ir taikymo ypatumai

Asmenys, siekdami išspręsti jiems rūpimus klausimus, kreipiasi įvairias institucijas. Priklausomai nuo turinio galima išskirti kelias kreipimaisi rūšis.

1. Kreipimaisi su prašymais suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinant tam tikrą juridinį faktą, nustatytą ja tvarka pateikti institucijos turimą informaciją, priimti administracinį sprendimą – sakymą, potvarkį ar kitą nustatytos formos dokumentą, išreiškiant institucijos vadovo valią, atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus. Tiesioginiai kreipimaisi būtinai forminami rašytiniais prašymais.

2. Kreipimaisi nurodant, kad manomai yra pažeistos besikreipiančio asmens ar kito konkretaus asmens teisės ir teisėti interesai, ir prašoma juos apginti. Tai ypatingos rūšies kreipimaisi, kurie Viešojo administravimo statyme vadinami skundais ir kurie yra nagrinėjami pagal šiame statyme nustatytą administracinį procedūrą. Skundai pateikiami tikrai raštu.

3. Vertinamieji kreipimaisi, kuriuose išdėstoma asmens nuomonė apie institucijos ar atskirų jos darbuotojų darbą, elgesį, priimtus sprendimus, parengtus teisės aktus ir kt. Gali būti pranešama apie pastebėtus institucijos veiklos trūkumus, manomai vykdomus nusikaltimus ar pažeidžiamas pilietinės teisės, konkrečiai nenurodant, kieno teisės buvo pažeistos. Gali būti pasiūlyta k

atlikti, pagerinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos. Tę kreipimaisi laikytini tam tikra informacija, kuri institucija privalo atitinkamai reaguoti.

Vienas iš reikalavimų, kurio turi būti laikomasi aptarnaujant asmenis ir nagrinėjant jų prašymus ir skundus, yra vieno langelio principas. Tę principo atsiradimo priežastis ir paskirtis – palengvinti fmon administracinę tvarkant reikalus institucijose, sumažinti vaikiojimų skaičių, renkant sprendimui priimti ir paslaugai suteikti reikalingus dokumentus ir informaciją, suteikti fmonms galimybę patiems priffi rti prašymo ar skundo nagrinėjimą.

Terminas švienas langelisō apibūdina veiklos subjektą (instituciją, padalinį, darbuotoją), kuris suteikia asmeniui paslaugą vienoje darbo vietoje, kai –iaip paslauga būtų suteikiama per kelis administravimo subjektus ar kelias darbo vietas. Paslaugos teikimo/gavimo vienoje darbo vietoje koncepcija tampa ypač naudinga tada, kai su prašymo ar skundo nagrinėjimu susiję dokumentai ir informacija gaunami skirtingose institucijose ar tos pačios institucijos skirtinguose padaliniuose, kai asmeniui tektū i-eikvoti nemažai energijos ir laiko, kad juos gautų ir pristatytų prašymą nagrinėjant jai institucijai. Nuo –i darbas asmeniūlaisvina XX a. a–tuntajame de–imtmyje sugalvotas vieno langelio principas ō i–gryninta asmenų aptarnavimo idėja ir metodas, kuris dabartiniu metu yra plačiai taikomas ne tik Europos Sąjungos valstybėse, bet ir kitose i–sivysiuosiose demokratinėse valstybėse, pvz., Kanadoje, Jungtinėse Amerikos valstijose.

Vie–ojo administravimo statyme tvirtintas vieno langelio principas rei–kia, škad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar prane–imas priimamas ir atsakymas juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą, skundą ar prane–imą nagrinėja ir informaciją i– savo administracijos padalini, pavaldffii subjektą, prireikus ir i–kit vie–ojo administravimo subjektą gauna pats prašymą, skundą ar prane–imą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimančias vie–ojo administravimo subjektas, ne pareigodamas tai atlikti prašymą, skundą ar prane–imą padavus asmeniū.

Tęame apibrėfime tvirtintas dvipusis reikalavimas: i– vienos pusės ō priimti asmens prašymą ir suteikti prašomą paslaugą vienoje darbo vietoje, i– kitos ō gauti, nedalyvaujant asmeniui, prašymo ar skundo nagrinėjimui reikalingus dokumentus ir informaciją i– prašymą nagrinėjantios institucijos administracijos padalini, jai pavaldffii staig ir kit institucij. Turima omenyje ta informacija ir dokumentai, kurie yra saugomi valstybės informacinėse sistemose (registruose ir duomenų bazėse) ir kuri prašymą ar skundą nagrinėjanti institucija gali gauti elektroniniu būdu ar kitomis ry–io priemonėmis. Informaciją ir dokumentus, kurie nėra traukti valstybės registrus ir duomenų bazines, pvz., skolos rašutus ar kitus turtinius ir moralinius asmenssipareigojimus patvirtinančius dokumentus, pateikia pats prašymą padavęs asmuo.

Neteisinga manyti, kad vieno langelio principas negali būti gyvendinamas esant decentralizuotam asmenų aptarnavimui, taip pat kad steigus centralizuotą asmenų aptarnavimo padalinį, pvz., špriimamąjį, švieno langelio tarnybą, vieno langelio principas savaime bus gyvendintas net ir tuo atveju, kai vis reikalinga informacija ir dokumentai surinkti ir pristatyti prašymą nagrinėjant institucijai pats prašymą padavęs asmuo. Taip manant ignoruojama vieno langelio principo atsiradimo priežastis ir paskirtis – palengvinti fmonii administraciniai jiems tvarkant reikalus institucijose. Nereikalauti iš asmens pateikti prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingos informacijos ir dokumentų (kas ir sudaro vieno langelio principo taikymo esmę) privalu kiekvienam asmeniui aptarnaujant ir paslaugas teikiant institucijos darbuotojui tiek esant centralizuotam, tiek decentralizuotam asmenų aptarnavimui.

5. Administracinių paslaugų teikimo organizavimas

Viešojo administravimo statymas tvirtina šias viešojo administravimo sritis: administracinį reglamentavimą, statymų ir administracinių sprendimų gyvendinimo kontrolę, administracinių paslaugų teikimą, viešųjų paslaugų teikimo administravimą ir viešojo administravimo subjekto vidaus administravimą. Statyme taip pat apibrėžiama administracinė paslauga: viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant asmenims licencijas (leidimus) ar dokumentus, patvirtinančius atitinkamus juridinius faktus, teikiant statymų nustatytą informaciją, vykdydamas administracinį procedūrą.

Kiekviena institucija teisės aktais yra pareigota teikti administracines paslaugas asmenims, ir tai ji privalo daryti laikydamasi vieno langelio principo. Institucija, atsivėlėgdama teikiamas administracines paslaugas skaičiai, vairovams, turimus fmonii išteklius, technines ir finansines galimybes, kitas aplinkybes, pati turi nuspręsti, kaip jai geriau organizuoti administracinių paslaugų teikimą.

Išskiriami keli administracinių paslaugų teikimo organizavimo vieno langelio principu etapai:

1. Parengiamasis. Institucijos vadovas, vertinamas teikiamas administracines paslaugas skaičiai ir vairovams, savo fmonii išteklius, finansines ir kitas aplinkybes, sudaro vieno langelio principo diegimo planą, kuriame numato priemones ir atsakomybę už jį gyvendinimą, svarbiausi darbai atlikimo terminus, kitus jo manymu svarbius dalykus: pvz., sudaryti specialią darbo grupą vieno langelio principui diegti, priefiūrų komisiją vykdomiems darbams koordinuoti ir kt.

2. Administracinių paslaugų identifikavimas, analizavimas, grupavimas.

Tyame etape pirmiausia identifikuojamos administracinės paslaugos, kurias institucija privalo teikti pagal savo kompetenciją. Naudojami šie paslaugų identifikavimo būdai: Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo, kitos institucijos veiklos ir kompetencijų reguliuojančių teisės aktų nagrinėjimas; pateiktas asmenų prašymų ir dokumentų apie suteiktas administracines paslaugas nagrinėjimas. Gali būti atliekama administracinių paslaugų teikimo apklausa.

Identifikavus administracines paslaugas atliekama jų analizė. Jos metu nustatoma, kokias ir kiek per vienerius metus (arba per kitą pasirinktą nagrinėjimo laikotarpį) suteikta administracinių paslaugų; koks jų teikimo dažnis ir periodiškumas; kokios institucijos administracijos padaliniai ir darbuotojai jas teikia; kokia yra būtina veiksmų, atliekamų teikiant atskiras administracines paslaugas, seka; kokios kitos institucijos administracijos padaliniai ir darbuotojai, jai pavaldžios institucijos ir institucijos iš šalies dalyvauja jų teikime (pvz., pateikia nuomonę, derina (vizuoja) sprendimo projektą, teikia reikalingą informaciją) ir kt.

Atlikus analizę, sudaromas bendras visose institucijose teikiamų administracinių paslaugų sąrašas ir atliekamas jų grupavimas. Institucija pati sprendžia, ar jai reikalinga atlikti administracinių paslaugų grupavimą, ir jeigu taip, tai pagal kokius kriterijus.

Grupuojant pirmiausia atskiriami vertinamieji kreipimaisi nuo kreipimaisi prašant suteikti konkrečias administracines paslaugas ir skundas.

Renkantis kriterijus galima pasinaudoti Rekomendacijose nustatytais grupavimo kriterijais: pagal asmens kreipimosi tikslą, institucijos veiklos sritį; gyvenimui kokybę; administracinių paslaugų teikimą; administracinių paslaugų teikimo trukmę, dažnį. Prašymai pagal asmens kreipimosi tikslą toliau gali būti grupuojami pagal suteikiamas administracines paslaugas: išduoti leidimus (licencijas), dokumentus, patvirtinant tam tikrą juridinį faktą; dokumento kopijas ar išrašus, suteikti institucijos turimą informaciją, apginti pažeistas teises ir teisėtus interesus.

Atlikus šiuos darbus, sudaromas institucijoje teikiamų administracinių paslaugų sąrašas pagal grupes.

3. Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimas – 3 etapas, kuriame uždėsiuojama surinkta informacija apie administracinių paslaugų teikimą ir jo dalyvius ir suprojektuojamas kiekvienos administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu algoritmas.

Rengiant konkrečias paslaugų teikimo aprašymus reikalinga numatyti, kokiais teisės aktais bus vadovaujama nagrinėjant prašymus ir teikiant administracines paslaugas, kokia informacija ir dokumentai yra reikalingi prašymams išnagrinėti ir administraciniams paslaugoms suteikti, kokią informaciją ir dokumentus turės pateikti pats asmuo ir kokią informaciją ir dokumentus privalo

gauti patys prašymą nagrinėjantis ir paslaugą teikiantis darbuotojas iš savo institucijos administracijos padalinio, jai pavaldžių institucijų ir kitų institucijų. Iš anksto turi būti numatoma ir aprašyme užtiksuota, iš kokių valstybės informacinių sistemų (registrų, duomenų bazių) – iš informacija ir dokumentai galės būti gaunami.

4. Informacijos ir dokumentų, reikalingų prašymui išnagrinėti ir administracinei paslaugai suteikti, gavimo užtikrinimas. Tame etape gali būti sudaromos sutartys dėl informacijos ir dokumentų pateikimo prašymą nagrinėjant ir paslaugą teikiančiai institucijai.

6. Administracinių paslaugų teikimo aprašymo struktūra ir turinys

Teikiamoms administracinėms paslaugoms teikimo aprašymus privalo rengti visos administracinės paslaugas teikiančios institucijos. Aprašymų rengimą organizuoja institucijos vadovas arba jo pavedimu administracinės paslaugos vadovas ar kitas institucijos darbuotojas, vadovaudamasis vidaus reikalų ministro sakymu patvirtintomis Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijomis.

Atkreipiame dėmesį, kad institucija, atsivėlėgdama teikiamoms administracinėms paslaugoms specifikuoti ir vairov, gali keisti rekomenduojamą administracinių paslaugų teikimo aprašymo struktūrą. Tačiau aprašyme turi išlikti šios pagrindinės skiltys: šAdministracinės paslaugos pavadinimas, šTeisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą, šInformacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo, šInformacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis darbuotojas), šAdministracinės paslaugos teikimas, šAdministracinės paslaugos vadovas, šAdministracinės paslaugos suteikimo trukmė, šAdministracinės paslaugos suteikimo kaina (jei administracinė paslauga teikiama atlygintinai).

Pateikiame rekomenduojamą Administracinės paslaugos teikimo aprašymo struktūrą ir atskiras skiltes aprašymus.

Eil. Nr.	Skilties pavadinimas	Skilties aprašymas
1.	Administracinės paslaugos kodas	Nurodomas administracinei paslaugai suteiktas identifikavimo žymuo, naudojamas informacijai apdoroti ir jos paieškai atlikti.
2.	Administracinės paslaugos versija	Pateikiama informacija (žymuo), iš kurios galima spręsti, kiek kartų ir kada buvo keistas administracinės paslaugos teikimo aprašymas.
3.	Administracinės paslaugos pavadinimas	Pateikiamas administracinės paslaugos esmą nurodantis pavadinimas.

4.	Administracinės paslaugos apibūdinimas	Detalizuojamas administracinės paslaugos turinys; nurodoma, kokia forma (tiesiogiai asmeniui atvykus institucijai, atsiuntus pašto, per pasiuntinį ar elektroniniu būdu) gali būti pateikiamas asmens prašymas, taip pat kokia forma gali būti pateikiamas atsakymas asmeniui (teikiamas asmeniui atvykus institucijai, išsiunčiamas pašto, per pasiuntinį ar elektroniniu būdu).
5.	Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą	Nurodomi teisės aktai (aktualios redakcijos), kuriais vadovaujama nagrinėjant prašymą ir suteikiant administracinę paslaugą.
6.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	Nurodoma informacija ir dokumentai, kuriems reikalinga valstybės registruose ir (ar) informacinėse sistemose ir kuriuos turi pateikti tik pats asmuo.
7.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti prašymą gavusi institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas)	Nurodoma, kokia ir iš kokių institucijų administracijos padalinii, jai pavaldžių institucijų, taip pat kitų institucijų turi būti gaunama informacija ir dokumentai, reikalingi prašymui išnagrinėti ir administracinei paslaugai suteikti; nurodomi valstybės registrų tvarkymo staigų ir (ar) informacinių sistemų tvarkytojų buveinių adresai ir (ar) interneto svetainių adresai.
8.	Administracinės paslaugos teikėjas	Pateikiama informacija apie administracinės paslaugos teikėją (jei administracinę paslaugą teikia tam tikras tarnautojas –o tarnautojo vardas ir pavardė, pareigybės pavadinimas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas, jei administracinę paslaugą teikia institucijos administracijos padalinys –o –io padalinio tarnautojų vardai ir pavardės, pareigybės pavadinimai, telefoniniai numeriai, elektroninio pašto adresai).
9.	Administracinės paslaugos vadovas	Nurodomas administracinės paslaugos vadovo vardas ir pavardė, pareigybės pavadinimas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas.
10.	Administracinės paslaugos suteikimo trukmė	Nurodomas terminas, per kurį pagal teisės aktų reikalavimus turi būti suteikta administracinė paslauga; jeigu administracinę paslaugą gali būti teikiama elektroniniu būdu, nurodomas ir –iuo būdu teikiamos administracinės paslaugos teikimo terminas.
11.	Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei paslauga teikiama atlygintinai)	Nurodomas rinkliavos užl suteiktą administracinę paslaugą dydis, bankas, gavėjas, gavėjo kodas, gavėjo sąskaita, mokos kodas; teisės aktas (aktuali redakcija), nustatantis rinkliavos užl teikiamą administracinę paslaugą ir jos dydį.
12.	Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys	Esant institucijoje parengtai prašymo formai nurodoma, kad tokia forma yra parengta ir yra pridėta prie administracinės paslaugos teikimo aprašymo formos; kartu turi būti pridėtas jos

		pildymo pavyzdys; jeigu nėra parengtos prašymo formos, nurodoma, kad prašymo forma yra laisva; kartu nurodoma, kokius duomenis turi užfiksuoti prašym rašantis asmuo.
13.	Informacinis ir ryšio technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą	Nurodoma, koks yra administracinės paslaugos perkimo internetu brandos lygis pagal Vieno langelio administravimo plano iki 2010 strategijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 488 (fin., 2004, Nr. 69-2399; 2009, Nr. 62-2493), 60 ⁵ punktą, taip pat pateikiama informacija, kuo asmuo gali padaryti pagal nurodytą administracinę paslaugą perkimo internetu brandos lygį naudodamas informacines ir ryšio technologijas
14.	Administracinės paslaugos teikimo ypatumai	Nurodoma, ar administracinė paslauga yra galutinė, ar tarpinė, kuri yra reikalinga kitai paslaugai gauti; kuo reikėtų atkreipti dėmesį priimančiam asmens prašymui; kokią informaciją ir dokumentus būtina patikrinti; kaip šią informaciją ir dokumentus turi būti forminti; kokių dokumentų originalus ar kopijas būtina pasilikti institucijoje; kiti dalykai, kurie gali turėti reikšmę administracinės paslaugos teikimui.
15	Administracinės paslaugos teikimo aprašymo traukimas dokumentų apskaitai	Nurodomas atitinkamos bylos indeksas, kiti duomenys (filymenys), susiję su administracinės paslaugos teikimo aprašymo traukimu institucijos dokumentų apskaitai pagal institucijoje nustatytą dokumentų valdymo tvarką.

Prie administracinės paslaugos teikimo aprašymo pridedamas veiksmų, atliekamų teikiant administracines paslaugas, sekos grafinis vaizdas.

Parengti paslaugos teikimo aprašymai turi būti nuolat perflitimi ir patikslinami, atsižvelgiant į institucijos veiklos ir teisės aktų, reguliuojančių paslaugos teikimą, pasikeitimus ar kitas aplinkybes.

Parengtus administracinės paslaugos teikimo aprašymus parašyti tvirtina institucijos vadovas arba jo pavadimu administracinės paslaugos vadovas. Aprašymai tvarkomi vadovaujantis institucijoje nustatyta dokumentų valdymo tvarka. Aprašymai skelbiami institucijos interneto svetainėje, o esant didelei aprašymo apimčiai skelbiamos tik pagrindinės jo skiltys.

Jeigu institucijoje yra steigtas vieno langelio padalinys, administracinės paslaugos teikimo aprašymai institucijos pasirinktu būdu skelbiami šiuo padalinyje, jeigu jo nėra matomoje ir lengvai prieinamoje vietoje turi būti paskelbta, kur asmenys galėtų susipažinti su jais ir paimais

administraciniai paslaugų teikimo aprašymais. Viešai neskelbiama administracinės paslaugos teikimo aprašymo informacija, kuri yra valstybės ar tarnybos paslaptis.

7. Pažanga, pasiekta įgyvendinant vieno langelio principą valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose (remiantis institucijų ir gyventojų apklausų duomenimis)

Europos Sąjungos valstybių patirtis rodo, kad vieno langelio principo įgyvendinimas yra veiksminga priemonė, padedanti pasiekti aukšto lygio asmenų aptarnavimo institucijose, nesvarbu, ar jose yra centralizuotas asmenų aptarnavimo padalinys (tarnyba), ar jo nėra. Svarbiausia tai, kad asmuo vienoje vietoje gauna kokybiškas paslaugas su mažiausiomis laiko, materialiniais ir finansiniais išnaudomis, kad mažiau jo vaikinojimo po varias institucijas skaičius renkant prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus, o naujos informacinės ir ryšių technologijos priemonės suteikia galimybę patiam asmeniui dalyvauti paslaugos teikimo procese.

Pažanga, pasiekta įgyvendinant vieno langelio principą valstybės institucijose, yra vertinama pagal dvigubos apklausos duomenis, gautus apklausus institucijas, kurios teikia administracines paslaugas, ir paslaugų gavėjus, t. y. asmenis, kurie kreipiasi į institucijas.

Apklausas atliko Vidaus reikalų ministerija ir jos užsakymu Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras *Vilmorus*.

7.1. Institucijų apklausos rezultatai

Vidus reikalų ministerijos surengtoje apklausoje dalyvavo ir anketos klausimus atsakė: 11 ministerijų, 18 Vyriausybės steigiamos ir Vyriausybei atskaitingos joms pavaldios steigiamos (toliau – steigiamos Vyriausybės steigiamos), 66 steigiamos prie ministerijų ir joms pavaldios steigiamos (toliau – steigiamos prie ministerijų), 8 apskrities viršūninkų administracijos, 52 savivaldybės. Buvo klausama, kaip įgyvendinamas vieno langelio principas, reikalaujantis gauti, nedalyvaujant pareiškėjui, prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus; kaip panaudojamos informacinės technologijos aptarnaujant asmenis ir teikiant jiems administracines paslaugas; koks yra metodinio pasiruošimo taikyti vieno langelio principą lygis; kokios yra sudarytos asmenų aptarnavimo sistemos.

7.1.1. Vieno langelio principo įgyvendinimas ministerijose

Apklausoje dalyvavo 11 ministerijų administracij (1 pav.).

Atsakymai parodė, kad visose ministerijose iš asmens nereikalaujama pateikti informacijos ir dokumentų iš ministerijos administracijos padalinio; 50 proc. nurodė, kad nereikalaujama pateikti informacijos ir dokumentų iš kitų institucijų; 50 proc. nurodė, kad asmens prašoma pateikti reikalingą informaciją ir dokumentus iš kitų institucijų, jeigu tai numatyta teisės aktuose.

Atsakymų klausimus variantai	Ministerijos									
	Aplinkos	Energetikos	Krasto apsaugos	Kultūros	Susisiekimo	Tvarkymo ir mokslo	Teisingumo	Užsienio reikalų	Vidaus reikalų	Kitos
Sudarytas institucijoje teikiamas administracinis paslaugų sąrašas										
Parengti administracinis paslaugų teikimo aprašai										
Iš asmens nereikalaujama pateikti informaciją iš kitų administracijos padalinio										
Iš asmens nereikalaujama pateikti informaciją iš kitų institucijų										
Iš asmens reikalaujama pateikti informaciją iš kitų institucijų tik jeigu tai numatyta teisės aktuose										
Asmuo internetu gali:										
gauti informaciją apie institucijoje teikiamas administracinis paslaugas										
gauti ir atsisiųsti administracinis paslaugų prašymo formą										
užpildyti prašymo formą ir ją išsiųsti institucijai										
bučiu informuotas apie būtinus atlikti veiksmus										
gauti konsultaciją, informaciją, nuomonę ir kt.										
gauti iš institucijos išdalies užpildytas duomenų perdavimo formas										
prisijungti prie institucijos tvarkomų registrų ir duomenų bazių										
rengtas atskiras kambarys pokalbiui su asmeniu										
rengta ne galiesiems pritaikyta aplinka										

1 pav. Ministerijų atsakymų anketos klausimus rezultatai

Atsakymai parodė, kad 90 proc. ministerijų gali internetu suteikti konsultaciją, informaciją ar nuomonę pirmu klausimu; 70 proc. nurodė, kad suteikti informaciją apie ministerijoje teikiamas administracines paslaugas; 60 proc. nurodė, kad informuoti apie būtinus atlikti tam tikrus veiksmus asmeniui siekiant gauti administracinis paslaugas; 20 proc. nurodė, kad atsisiųsti internetu administracinis paslaugų prašymo formą; 10 proc. nurodė, kad užpildyti administracinis paslaugų prašymo formą.

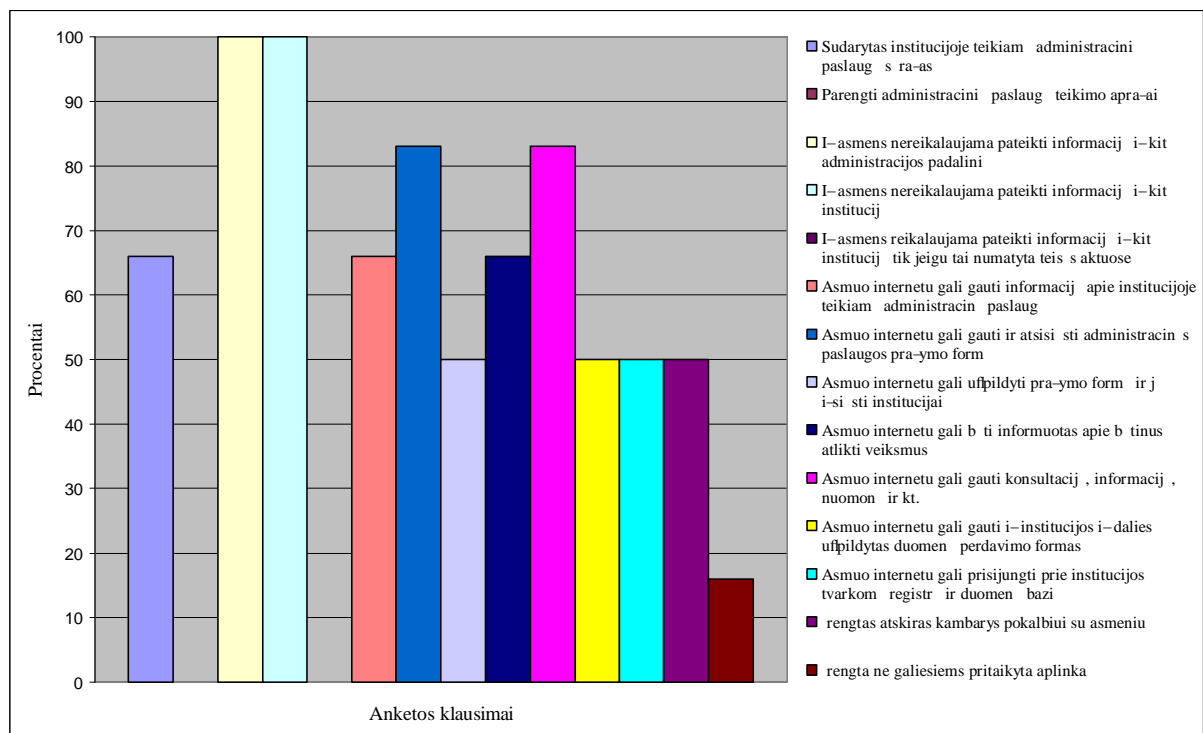
Metodinio pasiruošimo taikyti vieno langelio principo lygis: 30 proc. nurodė, kad yra sudariusios administracinis paslaugų sąrašus; 10 proc. nurodė, kad parengusios dalį arba visus administracinis paslaugų teikimo aprašymus.

Asmenų aptarnavimas: 50 proc. ministerijų turi atskiras patalpas konfidencialiam pokalbiui su atvykusi asmeniu, rengt patog privaffiavim prie pastato, prieig ne galiesiems prie asmenų aptarnavimo tarnybos; 33 proc. ó turi pagerintas asmenų aptarnavimo darbo vietas, –uolaiki–k biuro rang .

7.1.2. Vieno langelio principo įgyvendinimas Vyriausybės įstaigose

Apklausoje dalyvavo 18 Vyriausybės įstaig (2 pav.).

Visos Vyriausybės įstaigos, aptarnaudamos asmenis ir teikdamos administracines paslaugas, nereikalauja iš asmens pateikti prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingos informacijos ir dokumentų, kurie yra Vyriausybės įstaigos administracijos padaliniuose ar jų pavaldffiose įstaigose, tačiau prašo pateikti reikalingą informaciją ir dokumentus iš kitų institucijų, jeigu tai numatyta teisės aktuose.



2 pav. Vyriausybės įstaigų atsakymų anketos klausimams rezultatai

83 proc. Vyriausybės įstaigų asmuo gali internetu gauti konsultaciją, informaciją ar nuomonę pirmu klausimu; 66 proc. ó internetu gauti informaciją apie institucijoje teikiamą paslaugą ir apie btinus atlikti veiksmus; 50 proc. ó gauti internetu prašymo formą, vis arba iš-

dalies j ufpildyti ir i-si sti, taip pat turi galimyb prisijungti prie kai kuri Vyriausybs staig registr ar duomen bazi . Paflym tina, kad pla iausiai informacines technologijas naudoja Valstybin maisto ir veterinarijos tarnyba prie Lietuvos Respublikos Vyriausybs ir Valstybin mokes i inspekcija prie Finans ministerijos.

Metodinio pasiruo-imo taikyti vieno langelio princip lygis: 60 proc. Vyriausybs staig atlieka administracini paslaug inventorizavim , grupavim , analizavim , rengia kai kuri administracini paslaug teikimo apra-ymus.

Asmen aptarnavimas: viena i- -e-i turi rengt patalp konfidencialiam pokalbiui su atvykusi asmeniu; 50 proc. Vyriausybs staig turi rengt patog privaffiavim prie pastato ir prieig prie asmen aptarnavimo padalinio ne galiesiems.

7.1.3. Vieno langelio principo įgyvendinimas įstaigose prie ministerijų

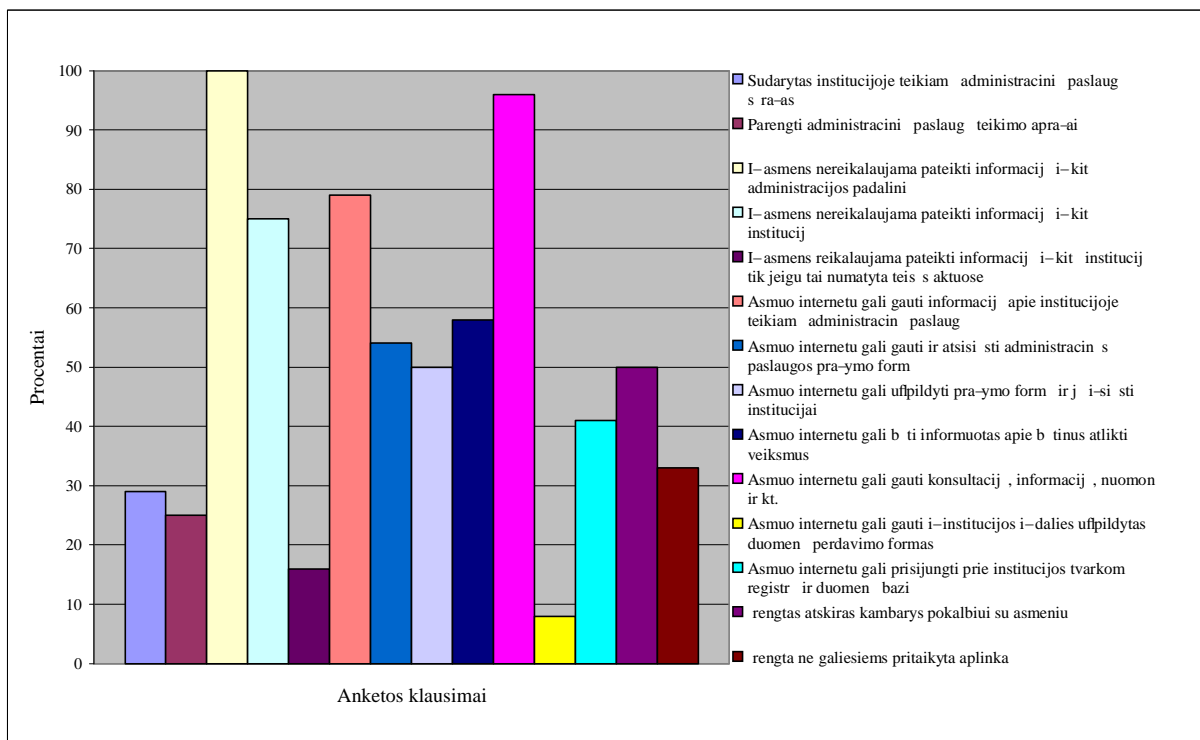
Apklausoje dalyvavo 66 staigos prie ministerij (3 pav.).

Apklaustos duomenimis, nagrin jant asmen pra-ymus ir skundus ir teikiant administracines paslaugas, visose staigose prie ministerij nereikalaujama pateikti reikalingos informacijos ir dokument i- staigos prie ministerijos administracijos padalini ; 75 proc. ó i- kit institucij , i-skyrus atvejus, jeigu tai numatyta teis s aktuose.

79 proc. staig prie ministerij asmuo gali internetu gauti informacij apie teikiam administracin paslaug ; 50654 proc. ó asmenys gali internetu atsisi sti paslaugos pra-ymo form , j ufpildyti ir i-si sti, internetu gauti informacij apie paslaugai gauti b tinus dokumentus ir veiksmus; 60 proc. ó internetu gauti konsultacij , informacij , nuomon jam r pimu klausimu; prie 40 proc. staig prie ministerij duomen bazi gali prisijungti kiti subjektai.

Metodinio pasiruo-imo gyvendinti vieno langelio princip lygis: 30 proc. staig prie ministerij inventorizuoja teikiamas administracines paslaugas; 25 proc. ó rengia administracini paslaug teikimo apra-ymus; 42 proc. ó atlieka kitus metodinio pasiruo-imo darbus.

Asmen aptarnavimas: 50 proc. staig prie ministerij yra rengta atskira patalpa konfidencialiam pokalbiui su atvykusi asmeniu, tre dalyje ó rengtas privaffiavimas prie pastato ir patogi prieiga ne galiesiems prie asmen aptarnavimo padalinio.



3 pav. staig prie ministerij atsakym anketos klausimus rezultatai

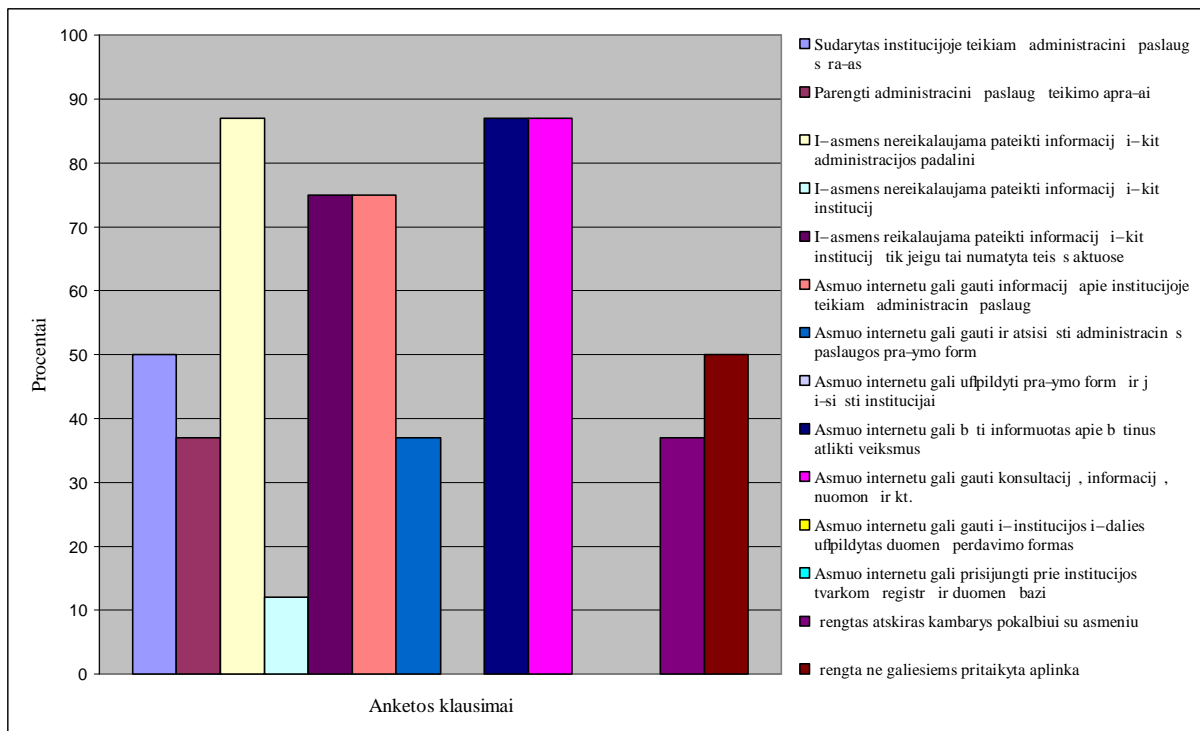
7.1.4. Vieno langelio principo įgyvendinimas apskričių viršininkų administracijose

Apklausoje dalyvavo 8 apskričių viršininkų administracijos (4 pav.).

88 proc. apskričių viršininkų administracijų, nagrinėdamos asmenų prašymus ir skundus ir teikdamos administracines paslaugas, iš asmens nereikalauja pateikti reikalingos informacijos ir dokumentus iš apskrities viršininkų administracijos padalinio ir jai pavaldžių staigų; 12 proc. iš tokios informacijos reikalauja, jeigu tai numatyta teisės aktuose; 75 proc. apskričių viršininkų administracijų asmuo internetu gali gauti informaciją apie institucijoje teikiamas administracines paslaugas; 38 proc. iš atsisiųsti paslaugos prašymo formų; 88 proc. iš gauti internetu konsultaciją, informaciją arba nuomonę jam rūpimu klausimu.

Metodinio pasiruošimo taikyti vieno langelio principo lygis: 50 proc. apskričių viršininkų administracijų yra parengusios teikiamas administracines paslaugas rašais, 38 proc. iš parengusios teikiamas administracines paslaugas aprašymus.

Asmenų aptarnavimas: 48 proc. apskričių viršininkų administracijų yra rengta atskira patalpa konfidencialiam pokalbiui su asmeniu; 50 proc. iš patogus privaflavimas prie pastato ir prieiga ne galiesiems prie asmenų aptarnavimo padalinio.



4 pav. Apskri i vir-inink administracij atsakym anketos klausimus rezultatai

7.1.5. Vieno langelio principo įgyvendinimas savivaldybėse

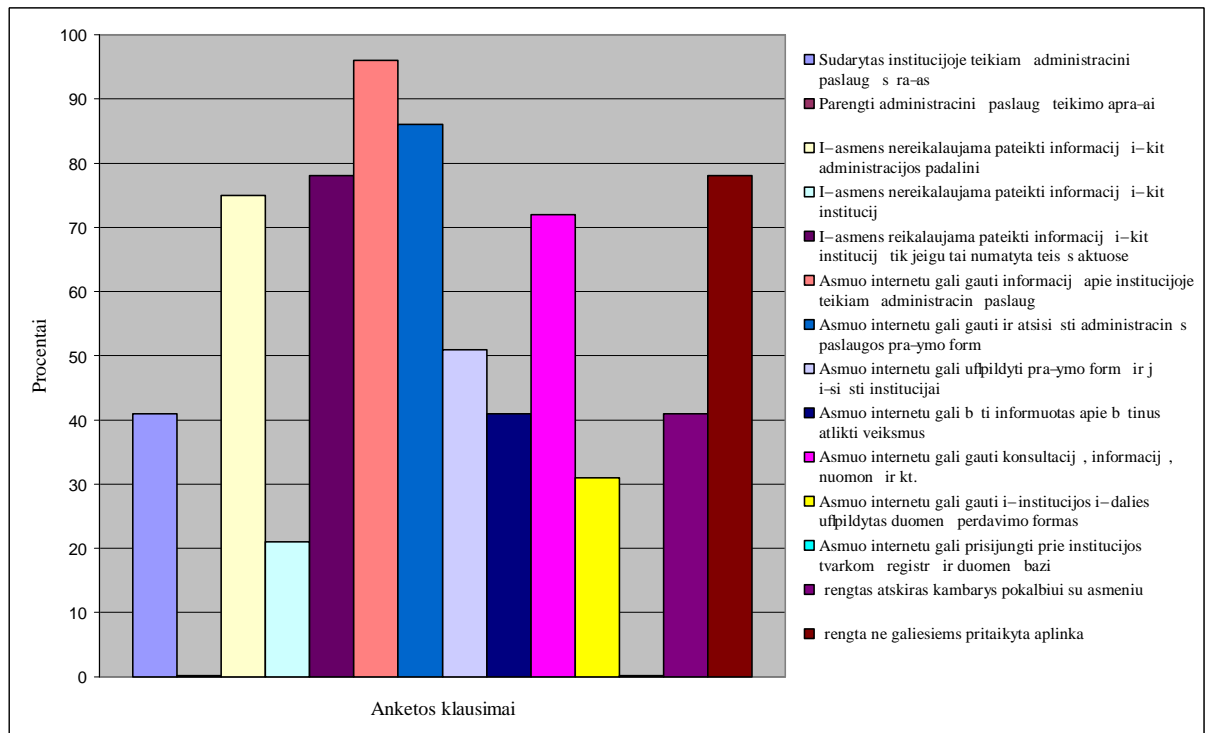
Apklausoje dalyvavo 52 savivaldybės (5 pav.).

75 proc. savivaldybių, aptarnaudamos asmenis vieno langelio principu, nagrinėdamos jų prašymus ir teikdamos administracines paslaugas, iš asmenų nereikalauja pateikti reikalingą informaciją ir dokumentus iš savivaldybės administracijos padalinio ir joms pavaldžių staigų, 25 proc. ó reikalauja pateikti tokią informaciją, jeigu tai numatyta teisės aktuose.

96 proc. savivaldybių asmuo internetu gali gauti informaciją apie teikiamas paslaugas; 86 proc. ó atsisiųsti paslaugos prašymo formą; 72 proc. ó internetu gauti konsultaciją, informaciją arba nuomonį jam rūpimu klausimu; 51 proc. ó internetu ufpildyti prašymo formą ir ją išsiųsti savivaldybei; 31 proc. ó gauti iš dalies ufpildytas duomenų perdavimo formas.

Metodinio pasiruošimo taikyti vieno langelio principų lygis: 41 proc. savivaldybių yra parengusios teikiamą administracinį paslaugų aprašymus; 43 proc. ó rengia tokius aprašymus.

Asmenų aptarnavimas: 41 proc. savivaldybių yra rengta atskira patalpa konfidencialiam pokalbiui su asmeniu; 78 proc. ó patogus privaflavimas prie pastato, taip pat ne galiesiems pritaikytas vaflavimas patalpų; 72 proc. ó yra asmenų aptarnavimui pritaikytos darbo vietos su išuolaiki-ka biuro ranga.



5 pav. Savivaldybi atsakym anketos klausimus rezultatai

7.2. Gyventojų apklausos rezultatai

Gyventoj apklaus Vidaus reikal ministerijos ufsakymu atliko Visuomen s nuomon s ir rinkos tyrim centras *Vilmorus*. Apklausoje dalyvavo 1006 Lietuvos gyventojai.

Apklausoje metu nustatyta, kad bendras asmen aptarnavimo valstyb s ir savivaldybi institucijose efektyvumo koeficientas lygus 0,81 (didfliausia koeficiento reik-m ó 1), kur sociologai vertina kaip gana auk-t . Tš apibendrintas rodiklis apima keli asmen aptarnavimo aspekt vertinim : kaip greitai buvo surandamas asmeniui (interesantui) reikalingas padalinys ir valstyb s tarnautojas; ar ilgai teko laukti pri mimo; ar greitai asmuo buvo aptarnaujamas; ar aptarnavimas buvo mandagus; ar buvo suteikta reikalinga informacija; ar buvo suteikta ai-ki informacija; ar greitai buvo i-spr sta problema; ar sprendimas patenkino interesant ; kaip asmuo apskritai vertina aptarnavimo kokyb institucijose.

Absoliuti dauguma respondent teigiamai vertino pamin tus aptarnavimo aspektus, ta iau ne vienoda reik-me: pvz., problemos i-sprendimo grei io efektyvumas vertintas koeficientu 0,51; reikiamos informacijos suteikimo ó 0,79; pri mimo laukimo trukm s ó 0,78; aptarnavimo grei io ó 0,76; pasitenkinimo atsakymais pra-ymus ó 0,71.

Remdamasis visais apklausos duomenimis Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras *Vilmorus* daro išvadą, kad jeigu anksčiau valstybės tarnautojai dažniau būdavo apibūdinti kaip negerbiančios žmonėms, nepakankamai išmanantys savo darbą ir dažnai nesiflinę atliekantys savo pareigas, šios apklausos rezultatai liudija apie pagerėjusį asmenų aptarnavimo kokybę ir teigiamą poslinkį asmenų bei institucijų santykiuose apskritai. Beveik pusė respondentų, kurie per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi kuri nors institucijai, pripažino, kad vieno langelio padaliniai padeda asmeniui greičiau ir su mažesniu darbo, laiko ir energijos išnaudojimu spręsti rūpimus klausimus. Tačiau tai, kad beveik ketvirtadalis respondentų neturėjo nuomonės apie vieno langelio principą, rodo, kad dar yra institucijų, kurios nepaiso Vieno-ojo administravimo statyme nustatyto reikalavimo aptarnauti asmenis ir nagrinėti jų prašymus bei skundus vieno langelio principu.

Apklausa parodė, kad beveik 50 proc. asmenų, kurie per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi institucijas, turėjo pateikti prašymą nagrinėti institucijai visą reikalingą informaciją ir dokumentus iš kitų institucijų, neretai ir patiems ufl juos susimokant, ir kad šie asmenys net ne sivaizduoja, kaip šiose institucijose vieno langelio principas iš viso galėtų būti gyvendinamas.

7.3. Apibendrinimas

Apklausoje rezultatai parodė, kad pasiekta ženkliai pažanga taikant vieno langelio principą. Jeigu 2007 ir 2008 metais gauti atsakymai klausimus leido manyti, kad ne visos institucijos supranta vieno langelio principo esmę, šios apklausos duomenys rodo, kad jau tapo taisykle nereikalauti iš asmenų pateikti informacijos ir dokumentų iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinio ar pavaldžių institucijų. Tačiau dar yra institucijų, kurios iš asmenų reikalauja pateikti informaciją ir dokumentus iš kitų institucijų, jeigu tai numatyta teisės aktuose. Tai, kad beveik ketvirtadalis apklaustųjų neturėjo supratimo apie vieno langelio principą, rodo, kad reikėtų informuoti visuomenę šiuo klausimu.

Apklausoje parodė, kad institucijų naudojimas informacinėmis technologijomis aptarnaujant asmenis ir jiems teikiant paslaugas yra kol kas ribotas. Tačiau pastebimi ir tam tikri teigiami poslinkiai: 9 iš 10 tyrimo dalyvavusių respondentų nurodė turintys galimybę internetu gauti konsultaciją ar informaciją apie institucijoje teikiamas paslaugas, 7 iš 10 būtų atsisiųdinti paslaugos prašymo formą, 3 iš 10 būtų ufpildyti gautą formą ir įsiųdinti reikiamu adresu.

Manoma, kad svarbi šlyga, uftikrinanti škmingą vieno langelio principo gyvendinimą, yra atitinkamos techninės bazės, uftikrinančios greitą ir nevarfomą institucijų prieigą prie

valstybės informacinės sistemos (registrų ir duomenų bazės), sukrimas, taip pat nuolatinis metodinio darbo, susijusio su vieno langelio principo gyvendinimu vykdymas.

II DALIS

8. Klausimai, susiję su vieno langelio principo įgyvendinimu

1) Kokios yra vieno langelio padalinio funkcijos?

Vieno langelio padalinys:

- priima asmenų prašymus, juos užregistruoja nustatyta tvarka, išsiaiškina jų esmę ir kokios informacijos (dokumentų) pagal galiojančius teisės aktus reikia sprendimui priimti ir atsakymui parengti;
- numato, kokią informaciją institucija turi gauti pati iš savo administracijos padalinio ir kitose institucijose nedalyvaujant asmeniui ir kokią informaciją turi pateikti pats asmuo;
- informuoja asmenį, kokią jis turi pateikti informaciją, užregistruoja prašymus ir asmeniui pageidaujant teikia prašymo priėmimo faktą patvirtinant dokumentu (arba spaustu pafilmuotą prašymo kopiją);
- perduoda prašymus institucijos vadovui ar jo galiotam asmeniui;
- gauna iš institucijos vadovo prašymus su atitinkamomis rezoliucijomis ir perduoda darbuotojams juos nagrinėti;
- persiunčia prašymą kitai institucijai sau pasilikdamas prašymo kopiją, jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas institucijos kompetencijai, arba grąžina prašymą asmeniui nurodydamas grąžinimo priežastį;
- teikia arba išsiunčia asmenims atsakymus prašymams, prieštikiškai patikrinęs, kad atsakymas yra formintasis teisės aktas nustatyta tvarka (pvz., nurodyta institucija, kuriai galima skųsti sprendimą, terminas, per kurį galima jį apskųsti, apskundimo tvarka);
- informuoja ir konsultuoja asmenis pagal nustatytą kompetenciją;
- kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų bei skundų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą patirtį ir teikia pasiūlymus šiai veiklai pagerinti.

Institucijos vadovas gali pavesti padaliniiui ir kitoms, paprastai su asmenų aptarnavimu susijusiems darbuotojams.

2) Kokius veiksmus pirmiausia turėtų atlikti institucija, norinti sėkmingai įgyvendinti vieno langelio principą?

Rekomenduojama:

- identifikuoti, inventorizuoti ir sugrupuoti pagal pasirinktus kriterijus institucijoje teikiamas administracines paslaugas, jas išanalizuoti;
- nustatyti administracini paslaug teikėjus ir vadovus, juos supažindinti su paslaug teikimo etapais ir reikalavimais, keliamais paslaug teikimo aprašymui;
- numatyti informacijos, reikalingos prašymams išnagrinėti ir paslaugoms suteikti, šaltinius (registrus ir duomenų bazines), prireikus sudaryti sutartis su potencialiais informacijos teikėjais;
- parengti administracini paslaug teikimo aprašymus pagal vidaus reikalavimus ministro patvirtintas Administracini paslaug teikimo aprašymų rengimo rekomendacijas, juos patvirtinti ir patvirtinti.

9. Klausimai, susiję su administracinių paslaugų teikimo aprašymu.

1) Kas yra administracinės paslaugos teikimo aprašymas?

Administracinės paslaugos teikimo aprašymas yra dokumentas, iš kurio matyti paslaugos pavadinimas, kaip ir kas jį teikia, kokiais teisės aktais vadovaujama teikiant paslaugą, kokius dokumentus turi pateikti prašymą padavęs asmuo ir kokius dokumentus gauna pats prašymą nagrinėjantis darbuotojas, kiti dalykai.

2) Kas tai yra administracinės paslaugos kodas ir iš kaip jis yra parenkamas (nustatomas)?

Paslaugos kodas yra paslaugai suteiktas sutartinis ženklas (simbolis, žymuo) pasirinktoje sutartiniame ženklų (simbolių) sistemoje. Administracini paslaugų kodavimo sistemoje pasirenka pati paslaugas teikianti institucija. Administracinės paslaugos koduojamos (t. y. kiekvienai paslaugai nustatomas tam tikras žymuo arba simbolis) paprastai tada, kai institucijoje yra teikiama daug paslaugų, kai be kodavimo tampa sudėtinga informaciją perduoti, apdoroti, kaupti informacinėse sistemose ir jį naudoti.

Kodavimas nėra privalomas administracini paslaugų aprašymo etapas, pati institucija sprendžia, ar jai reikalingas kodifikavimas ir kokia kodų sistema jai yra tinkamiausia.

3) Kas tai yra administracinės paslaugos versija?

Terminas šversija yra vienas iš kelių skirtingo paties dalyko aiškinimų, pvz., teisės akto nuostatos nauja formulė po priėmimo būtinai yra antroji versija. Tas pats pasakytina ir apie administracini paslaugų aprašymus: pirmąjį aprašymą, pasikeitus teisiniam reguliavimui,

paprastai tenka papildyti arba i– dalies pakeisti ó naujasis apra–ymas ir b t vardijamas kaip II apra–ymo versija. I–versijos numerio matyti, kiek kart ir kada buvo keistas paslaugos apra–ymas.

Versijos nurodymas n ra privaloma administracin s paslaugos apra–ymo dalis. Institucija pati sprendffia, ar jai reikalinga fiksuoti administracin i paslaug apra–ymo versijas.

4) Kas yra administracinės paslaugos teikėjas?

Tai institucijos administracijos padalinys arba darbuotojas, kuris savo tiesioginio vadovo pavedimu suteikia asmeniui atitinkam administracin paslaug : i–nagrin ja pra–ym , parengia atsakym ir j atitinkamai formina bei suderina pagal galiojan ius teis s aktus su kitais paslaugos teikimu suinteresuotais asmenimis. Administracin s paslaugos teik jas (arba pra–ymo vykdytojas) paprastai pasira–o atsakymo kair je pus je apa ioje, nurodydamas savo vard , pavard , telefono numer ir elektroninio pa–to adres .

5) Kas yra administracinės paslaugos vadovas?

Tai yra institucijos administracinio padalinio vadovas, atsakantis ufl administracin s paslaugos kokyb ir paslaugos suteikim per nustatyt termin . Paprastai administracin s paslaugos vadovas yra administracin s paslaugos teik jo tiesioginis vadovas (pvz., skyriaus ved jas, esant skyri strukt rai, departamento direktorius, esant departamentinei strukt rai), su kuriuo paslaugos teik jas pirmiausia derina atsakym asmens pra–ym .

6) Kas turi rengti administracinės paslaugos teikimo aprašymą?

Administracin s paslaugos teikimo apra–ym paprastai rengia tas asmuo, kuris yra gerai susipaflin s su paslaugos teikimo teisiniu reguliavimu, flino visus paslaugos teikimo ypatumus ir turi paslaugos teikimo patirties. Institucija savo nuoffi ra gali sudaryti darbo grup administracin i paslaug teikimo apra–ymams parengti.

7) Kas turi tvirtinti paslaugos teikimo aprašymus?

Administracin i paslaug teikimo apra–us para–u tvirtina institucijos vadovas arba jo pavedimu administracin s paslaugos vadovas, arba jo tiesioginis vadovas.

8)Kaip elgiamasi, jeigu aprašymuose yra informacijos, laikomos tarnybine ar valstybine paslaptimi?

Informacijos, kuri laikoma tarnybine ar valstybine paslaptimi, naudojimas yra ribojamas atitinkamais teis s aktais. tai b tina atsiffvelgti rengiant administracin i paslaug teikimo apra–ymus, o juos vie–inant informacija, kuri laikoma tarnybine ar valstybine paslaptimi, yra neskelbiama.

9) Ar turi būti pildomos visos Administracinės paslaugos teikimo aprašymo skiltys?

Ne. Visada turi būti pildomos pagrindinės skiltys: šAdministracinės paslaugos pavadinimas, šTeisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą, šInformacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo, šInformacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas), šAdministracinės paslaugos teikimas, šAdministracinės paslaugos vadovas, šAdministracinės paslaugos suteikimo trukmė, šAdministracinės paslaugos suteikimo kaina.

10. Klausimai, susiję su prašymų nagrinėjimu

1) Kaip suprasti terminą „kreipimasis“?

šKreipimasis yra pats bendriausias žodis, kuris reiškia, kad asmuo fofliu ar raštu apeliuoja instituciją, valstybės politiką, valstybės tarnautoją, darbuotoją. Kreipimaisi priimta skirstyti kelias rūšis: 1) vertinamieji, kai asmuo kreipiasi instituciją norėdamas išdėstyti savo nuomonę tam tikru klausimu, atkreipti dėmesį tam tikrus faktus, pateikti pasiūlymus, pranešti apie institucijos veiklos pagerinimą ar pabloginimą, darbuotojų netinkamą elgesį ar neveikimą, nurodydamas konkrečius asmenis; 2) prašymai, kai asmuo kreipiasi instituciją prašydamas administracinės paslaugos, pateikti informaciją, priimti administracinį sprendimą ar atlikti kitus teisės aktuose numatytus veiksmus; 3) skundai, kai asmuo kreipiasi nurodydamas, kad buvo pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti.

2) Ar institucija privalo reaguoti į kiekvieną kreipimąsi?

Taip. Institucija turi reaguoti į kiekvieną kreipimąsi pagal jo turinį: pvz., atsakydama vertinamajam kreipimuisi, padėti pasiūlymą, pastabir kt.; prašymui suteikti administracinę paslaugą, išduoti dokumentą ir kt.; skundui institucijos vadovo pavedimu pradėti administracinį procedūrą.

3) Kaip institucija privalo reaguoti į žodinį kreipimąsi?

žodinis kreipimasis gali būti tiesioginis, asmeniui atvykus į instituciją arba telefonu. žodiniai kreipimaisi taip pat gali būti vertinamieji, prašymai ir skundai.

Vertinamieji kreipimaisi gali būti pateikiami telefonu arba asmeniui atvykus į instituciją. Asmens pageidavimu jo priimimas gali būti derinamas išanksto telefonu ar kita rūšio priemone. Pasikeitus nurodytam priimimo laikui ar vietai, asmuo turi būti spestas išanksto.

žodinio prašymo pakanka, jei prašymą galima patenkinti tuoju pat, nesikreipiant kitus asmenis, ir jei tenkinant prašymą nebus pažeisti asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ir institucijos interesai. Jei pagal teisės aktų reikalavimus prašymas turi būti formintas raštu, priimamas tikrai

rašytinis prašymas: pvz., rašytinis prašymas teikiamas prašant administracinės paslaugos išduoti (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinant tam tikrą juridinį faktą, pateikti informaciją nustatyta tvarka, priimti administracinį sprendimą, atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus. Skundai dėl pažeistą asmens teisė ar teisėtą interesą priimami tik rašytine forma.

Elektroniniu būdu pateiktas prašymas forminamas pagal Taisyklės, prilyginamas rašytiniam prašymui.

4) Ar asmens prašymas turi būti nagrinėjamas vadovaujantis tiksliai Taisyklėmis ir kaip elgtis, jeigu institucijos veikla, įskaitant ir asmenų prašymų nagrinėjimą yra reglamentuoti kitu teisės aktu ?

Institucijos, aptarnaudamos asmenis ir nagrinėdamos jų prašymus, privalo vadovautis Taisyklėmis. Jeigu institucijos veikla ir asmenų aptarnavimą reglamentuoja kitas (specialus) tokios pat galios teisės aktas, Taisyklė nuostatos taikomos tiek, kiek šios veiklos nereguliuoja šis teisės aktas. Jeigu specialus teisės aktas nereguliuoja tam tikrą prašymo nagrinėjimo aspektą (pvz., prašymo nagrinėjimo termino, prašymo pateikimo formos) turi būti taikomos Taisyklės nuostatos.

5) Ar institucija privalo priimti savo vidaus administravimo teisės aktą, reglamentuojantį asmenų aptarnavimą, jų prašymų ir skundų nagrinėjimą?

Ne. Taisyklės yra tiesioginio taikymo teisės aktas, tačiau institucija vadovo sakymu gali patvirtinti savo specifiniams slygoms pritaikyti vidaus administravimo aktą, reglamentuojant Taisyklės nereguliuotus santykius.

6) Kiek institucijos vidaus administravimo teisės aktas, reglamentuojantis asmenų aptarnavimą ir prašymų nagrinėjimą (pvz., asmenų aptarnavimo reglamentas, asmenų aptarnavimo taisyklės) gali nukrypti nuo Taisyklių?

Galima nukrypti tiksliai nuo Taisyklių nuostatų, kuriose yra numatyta galimybė rinktis tarp kitų sprendimo variantų, kai tai Taisyklėse yra aptarta šios institucijos vadovo sprendimu, šjeigu institucijos vadovas nenusprendžia kitaip ir pan.

7) Kaip teisingai parašyti prašymą?

Daugelis institucijų turi pasirengusios ir patvirtinusios specialias prašymų formas, kurias naudoja susirašinėdamos su asmenimis ir vairiomis institucijomis. Taisyklėse prašymų pateikimas reglamentuotas 19-21 punktuose. Paprastai asmens prašyme turi būti šios dalys (ši informacija): besikreipiančio asmens rekvizitai (vardas, pavardė, adresas); nurodyta institucija, kuri kreipiamasi (pavadinimas, adresas); glaustai ir suprantamai išdėstytas prašymo tikslas ir aplinkybės, reikšmingos prašymo nagrinėjimui, būtinais asmens pasirašytas (parašas leidžia

identifikuoti asmen). Jei institucij kreipiasi juridinis asmuo, nurodomas jo pavadinimas, kodas, buvein s adresas.

8) Kaip greitai atsakyti į institucijai pateiktą asmens prašymą?

Taisykl se nustatyta, kad atsakymas pra–ym turi b ti pateiktas per 20 darbo dien nuo pra–ymo gavimo institucijoje dienos. Institucija, gerbdama asmen , pagal galimyb gali atsakyti ir per trumpesn laik .

9) Kada galima pratęsti prašymo nagrinėjimo laiką virš 20 darbo dienų?

Tais atvejais, kai pra–ymui nagrin ti reikia, pvz., sudaryti komisij , kreiptis archyvus, –aukti special pos d sprendimui priimti ar imtis kit svarbi priemoni , kurios pareikalaus papildomo darbo ir laiko. Pra–ymo nagrin jimo laiko prat simas turi b ti formintas atitinkama vadovo ar jo galioto asmens rezoliucija.

10) Kiek daugiausia gali būti pratęstas prašymo nagrinėjimo terminas?

10 darbo dien (kitaip tariant pus nustatyto 20 darbo dien termino) termino.

11) Ar būtina informuoti asmenį apie prašymo nagrinėjimo termino pratęsimą?

Taip, likus ne mačiau kaip 5 darbo dienoms iki pra–ymo nagrin jimo termino (20 darbo dien) pabaigos.

12) Kaip suprasti terminą „nuo prašymo gavimo dienos“?

Tai rei-kia, kad terminas pradedamas skai iuoti kit dien po pra–ymo ufregistravimo institucijoje dienos (termin ne skai iuojamos poilsio ir –ven i dienos).

13) Ar prašymus priimanti vieno langelio tarnyba privalo padėti asmeniui tinkamai iforminti prašymą?

Taip, jeigu to pageidauja asmuo.

14) Ar galima pateikti prašymą ne valstybine kalba?

Ne, kai pra–ym teikia institucij atvyk s asmuo.

15) Ar nuostata dėl valstybinės kalbos galioja ir paštu siunčiamiems prašymams?

Ne. Pa–tu gautiems pra–ymams valstybin s kalbos reikalavimas netaikomas. Tūsos pra–ymus lietuvi kalb i–ver ia pra–ym nagrin janti institucija, jie nagrin jami bendra tvarka. Jeigu vertimas ne manomas, autoriui atsakoma angl arba kita pla iai vartojama ufsienio kalba.

16) Kas turi kviestis ir apmokėti vertėją, jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos arba turi kalbos sutrikimą?

Tai yra institucijos ir asmens susitarimo reikalas. Teikdamas fiodin pra–ym asmuo paprastai pats pasir pina vert ju, kad institucija i– karto b t informuota apie jo reikal .

Rašytiniam prašymui nagrinėti institucija prireikus pati kviečia vertėją arba tarybos daro asmuo, kuris kreipiasi instituciją.

17) Ką daryti, jei prašymas parašytas neįskaitomai, nesuprantama, nerišlia valstybine kalba, nors yra asmens pasirašytas, nurodytas vardas ir pavardė bei adresas?

Prašymas grąžinamas asmeniui per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje dienos, nurodant grąžinimo priežastį. Institucija sau pasilieka prašymo kopiją.

18) Kokia kalba teikiamas atsakymas į prašymą užsienio kalba?

Atsakymas iš Lietuvos esančio asmens prašymu užsienio kalba surašomas valstybine kalba.

Atsakymas prašymu, gautu iš užsienio šalies, parengiamas ta kalba, kuria yra surašytas prašymas arba kita plačiai vartojama užsienio kalba.

19) Ar gali darbuotojas, kuris profesionaliai moka kalbą, kuria buvo gautas prašymas Lietuvoje (pvz., viena iš Lietuvos tautinių mažumų kalba), atsakyti pareiškėjui jo kalba?

Ne. Atsakymas parengiamas valstybine kalba.

20) Ką daryti paštu gavus ne valstybine kalba parašytą prašymą, kurio nagrinėjimas neįeina į jos kompetenciją?

Institucija per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje dienos ją persiunčia kompetentingai institucijai, pridama glaustai valstybine kalba išdėstytą prašymo esmę, taip pat grąžinama prašymo persiuntimo priežastį. Apie prašymo persiuntimą institucija privalo informuoti prašymą padavusį asmenį.

21) Ką daryti su nepasirašytais, be vardo ar pavardės ar su nenurodyta gyvenamąja vieta prašymais?

Institucija turi stengtis atsakyti visus asmenų prašymus. Kai kuriais atvejais yra palikta laisva patarimo staigos vadovui nuspręsti, kaip elgtis su tokiais prašymais. Staigos vadovas gali, pvz., nustatyti nenagrinėti nepasirašyto prašymo, nors būtų nurodytas asmens vardas, pavardė, adresas, arba, priešingai, gali pavesti ją nagrinėti, išsiaiškinti prašymą padavusio asmens tapatybę. Vadovas gali pavesti nagrinėti prašymą ar skundą, kuriame nenurodyta asmens pavardė ir adresas (anoniminis), atsivertęs prašymo ar skundo turinį ir svarbumą institucijai, gali pavesti išsiaiškinti prašymo ar skundo autorių, užmegzti su juo kontaktą ir tada nagrinėti prašymą.

22) Kaip tvarkyti anoniminius prašymus?

Šie prašymai turi būti užregistruojami pagal institucijoje nustatytas rašytinio taisykles, saugojami su vokais ir nagrinėjimo medžiaga, jeigu vadovo sprendimu anoniminis prašymas buvo išnagrinėtas.

23) Ar būtina asmeniui įteikti prašymo gavimo institucijoje faktą patvirtinantį dokumentą?

Tai priklauso nuo asmens pageidavimo. Kai prašymas teikiamas asmeniui atvykus institucij ir prašymas nei-nagrin jamas tuojau pat, asmeniui pageidaujant jam gali b ti teikta spaudu paflym ta pra-ymo kopija, kurioje nurodytas institucijos (jos padalinio), pri musios pra-ym , pavadinimas, pra-ymo pri mimo data ir registracijos numeris. Kai prašymas gaunamas pa-tu (arba elektroniniu b du), asmens i-reik-tu pageidavimu (pa-tu arba elektroniniu b du) per 2 darbo dienas nuo pra-ymo gavimo institucijoje dienos i-siun iama spaudu paflym ta pra-ymo kopija arba registracijos kortel , kurioje nurodomas institucijos (jos padalinio), pri musios pra-ym , pavadinimas, pra-ymo pri mimo data ir registracijos numeris, pra-ym pri musio darbuotojo vardas, pavard , pareigos, prireikus kita informacija.

24) Ar reikia informuoti asmenį apie jo prašymo persiuntimą kompetentingai (t. y. kitai) institucijai?

Taip. Ne v liau kaip per 5 darbo dienas nuo pra-ymo gavimo institucijoje dienos.

25) Kada reikia gauti asmens sutikimą persiųsti jo prašymą kitai institucijai?

Asmens sutikimas b tinas, jeigu pra-yme yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, pvz., jo rasine ar etnine kilme, politiniais ar religiniais sitikinimais, naryste partijose, sveikata, lytiniu gyvenimu, teistumu, kt., kuri saugo Asmens duomen teisin s apsaugos statymas. Institucija per 5 darbo dienas nuo pra-ymo gavimo institucijoje dienos kreipiasi asmen , pra-ydama per institucijos nustatyt termin pateikti savo sutikim persi sti pra-ym kitai institucijai.

26) Ar tokiu atveju pakanka asmens žodinio sutikimo persiųsti prašymą kitai institucijai?

Ne. Sutikimas turi b ti ra-ytinis.

27) Per kiek laiko asmuo turi duoti sutikimą persiųsti prašymą kitai institucijai?

Per institucijos nustatyt proting termin , atsiffvelgiant konkre i situacij , pvz., atstum , pa-to darb , kitas aplinkybes.

28) Per kiek laiko institucija, gavusi asmens sutikimą, privalo persiųsti prašymą kitai institucijai?

Per 5 darbo dienas nuo asmens sutikimo persi sti pra-ym gavimo institucijoje dienos.

29) Ką daryti, jeigu per institucijos nustatytą terminą asmens sutikimas persiųsti prašymą nėra gautas?

Tuo atveju prašymas gr flinamas asmeniui, nurodant gr flinimo prieffast .

30) Ar galima nušalinti darbuotoją nuo prašymo nagrinėjimo?

Taip, vadovaujantis Vie-ojo administravimo statymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytomis aplinkybėmis. Sprendimą priima pats prašymą nagrinėjantis darbuotojas ar institucijos vadovas.

31) Kada galima pakartotinai nenagrinėti prašymo?

Kai asmuo pateikia prašymą, kur jau buvo atsakyta, nenurodydamas naujų aplinkybių, nepateikdamas papildomų argumentų, leidžiančių abejoti atsakymo pagrįstumu. Tuo atveju institucija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo institucijoje dienos išsiunčia asmeniui atsakymą, nuroydamą atsisakymo nagrinėti priežastis.

32) Kaip elgtis su prašymu, kurį pateikia Lietuvoje gyvenantis asmuo, atstovaujantis užsienyje gyvenantį asmenį (pvz., asmuo, gyvenantis užsienyje, pateikia prašymą per Lietuvoje gyvenantį savo giminaitį, kurio atstovavimas yra patvirtintas užsienyje)?

Tuo atveju atstovavimo dokumentas turi būti legalizuotas, vadovaujantis šio dokumento legalizavimo ir tvirtinimo paflyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (fin., 2006, Nr. 118-4477). Prašymas nagrinėjamas bendra tvarka.

33) Ar seniūnija gali teikti savivaldybei dokumentą, kuriame yra nurodyti asmenų duomenys ar pateikta kita informacija, kurią saugo Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas?

Taip, seniūnija gali teikti savivaldybei aprašymus ar kitus dokumentus, kuriuose yra privios ar kitos Asmens duomenų teisinės apsaugos statymu saugomos informacijos, nes pagal Lietuvos Respublikos vietos savivaldos statymą seniūnija yra savivaldybės administracijos filialas, veikiantis tam tikroje savivaldybės teritorijos dalyje.

11. Klausimai, susiję su skundų nagrinėjimu

1) Kaip atskirti prašymą nuo skundo, jeigu abiem atvejais kreipimasis įvardintas žodžiu „prašymas“?

Nesvarbu, koku (skundo ar prašymo) žodžiu vardinamas kreipimasis, iškreipimosi turinio sprendžiama, ar jį laikyti prašymu ar skundu. Jeigu kreipimesi nėra pranešama apie galimai pažeistas paties pareiškėjo ar kito asmens teises, toks kreipimasis laikomas prašymu ir nagrinėjamas vadovaujantis Taisyklėmis. Prieingu atveju kreipimasis laikomas skundu ir nagrinėjamas vadovaujantis Vie-ojo administravimo statymo III skirsnio šioje Administracinio procedūros nuostatomis.

2) Kada, gavus asmens skundą, pradedama administracinė procedūra?

Administracinis procedūra pradama iš karto, kai institucijos vadovas arba jo galiotasis asmuo (pareigūnas ar valstybės tarnautojas) raštu (sakymu, potvarkiu, rezoliucija) per 3 darbo dienas nuo asmens skundo, valstybės politiko, pareigūno ar valstybės tarnautojo pranešimo apie pažeistas asmens teises ir teisėtus interesus paveda institucijos darbuotojui pradėti administracinį procedūrą.

3) Ką daryti, jeigu institucija neturi teisių ir įgaliojimų (kompetencijos) priimti sprendimą dėl skunde išdėstyto klausimo?

Institucija per 5 darbo dienas tokį skundą persiunčia kitai (kompetentingai) institucijai ir apie tai informuoja skundą pareiškęs asmuo.

4) Ką daryti, jeigu pradėjus administracinę procedūrą ją vykdančias darbuotojas suserga, išvyksta į komandiruotę ar dėl kitų priežasčių negali vykdyti administracinės procedūros?

Institucijos vadovas paveda vykdyti administracinį procedūrą kitam darbuotojui, turinčiam ne mažesnius įgaliojimus.

5) Ar gali darbuotojas nagrinėti skundą dėl jo viršininko neteisėtų veiksmų ar neveikimo?

Negali.

6) Ar darbuotojas gali būti nušalintas nuo administracinės procedūros vykdymo, jeigu priežastys, galinčios sukelti viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktą, išaiškėja pradėjus administracinę procedūrą?

Taip. Jeigu darbuotojas pats nusišalina nuo administracinės procedūros vykdymo, j nusišalina institucijos vadovas savo sprendimu.

7) Ar visada prieš priimant administracinės procedūros sprendimą reikia apklausti asmenį, dėl kurio galimai pažeistų teisių buvo gautas skundas?

Ne visada. Asmens apklausti nereikia, jeigu teisės aktai reikalauja sprendimą priimti nedelsiant, jeigu skundas patenkinamas iš karto, jeigu priimamas sprendimas nepažeidžia kitų asmenų teisių ar teisėtų interesų.

8) Ką daryti, jeigu skundą padavęs asmuo atsisako atvykti į apklausą?

Administracinis procedūra nutraukiama.

9) Ar institucijoje turi būti parengtas skundų nagrinėjimo reglamentas?

Ne. Vadovaujamaši Viešojo administravimo statymo III skirsnio šAdministracinis procedūra nuostatomis. Institucijos vadovas gali išleisti teisės aktą, kuriuo tvirtint Viešojo administravimo statymui neprieštaraujančias papildomas tik tai institucijai būdingas nuostatas,

pvz., dėl papildomų prašymų ir skundų priėmimo valandų per savaitę pasibaigus darbo dienos laikui ir kt.

10) Kaip elgtis tais atvejais, kai skundų nagrinėjimo taisyklės yra nustatytos atskirame institucijos veiklą reglamentuojančiame įstatyme?

Vadovaujamasi to statymo nuostatomis. Jeigu jų nepakanka, vadovaujamasi Viešojo administravimo statymo III skirsnio šAdministracinio procedūros nuostatomis.

11) Kas gali pateikti skundą?

Kiekvienas asmuo, manantis, kad buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ar manantis, kad galimai buvo pažeistos kito asmens teisės ir teisėti interesai.

12) Kaip parašyti skundą?

Toms institucijoms, kurios turi pasirengusios ir patvirtinusios specialią skundo formą, skundai pateikiami pagal ją formą, kitoms institucijoms – laisva forma. Skundo tekste būtina turi būti nurodytas adresatas, kur kreipiamasi, skundo padavusio asmens vardas, pavardė, adresas, glaustai ir skaitomai bei suprantamai išdėstyta pats skundas ir faktai apie galimai pažeistas asmens teises ir aplinkybės skundo padavusio asmens parašas. Gali būti nurodomas telefonas kontaktams palaikyti.

13) Kam pateikti skundą?

Skundas teikiamas institucijai, kuri turi teises ir galiojimus (kompetencijas) priimti sprendimą skunde keliamu klausimu ir taip apginti asmens pažeistas teises.

14) Ar asmuo gali dėl galimai jo pažeistų teisių ir teisėtų interesų kreiptis tiesiai į Administracinių ginčų komisiją?

Taip. Visi asmenys tiesioginio kreipimosi Administracinių ginčų komisijai –vardinti Administracinių ginčų statyme (fin., 1999, Nr. 13-311).

15) Ar pagal spaudoje pateiktus faktus apie žmogaus teisių pažeidimus pradama administracinė procedūra?

Ne. Atsivėlgiant Viešojo administravimo statymo 2 str. 15 dalyje pateiktą skundo apibrėžimą, spaudoje pateikta informacija nepriskiriama prie šikito asmens pranešimų. Institucijos vadovas, atsivėlgdamas spaudoje iškeltą problemą svarbą, gali pavesti atlikti spaudoje iškeltą faktų patikrinimą ir vertinimą ir gali nurodyti pradėti administracinę procedūrą, jeigu iš spaudoje pateiktą faktą galima nustatyti administracines procedūras –alis šis asmuo, kurio teisės yra galimai pažeistos, ir viešojo administravimo subjektas (valstybės tarnautojai, darbuotojai, pareigūnai), kurio veiksmai ar neveikimas galimai pažeidžia asmens teises ir teisėtus interesus.

16) Ar asmeniui turi būti pranešta, kad dėl galimai pažeistų jo teisių yra gautas pareigūno, valstybės tarnautojo, politiko pranešimas ir pradėta administracinė procedūra?

Taip.

17) Ar asmuo gali atsisakyti dalyvauti administracinėje procedūroje, t. y. būti administracinės procedūros dalyviu, kai apie jo galimai pažeistas teises pranešė kitas asmuo (pareigūnas, valstybės tarnautojas, politikas)?

Taip.

18) Ar asmuo turi teisę žinoti administracinės procedūros vykdytojus?

Taip.

19) Ar asmuo gali pareikšti nušalinimą procedūrą vykdančiam darbuotojui?

Taip, vadovaudamasis Vie-ojo administravimo statymo 25 straipsniu.

20) Ar asmuo turi teisę dalyvauti tikrinant skunde paminėtus faktinius duomenis vietoje?

Taip.

21) Ar administracinę procedūrą vykdančias ir faktus tikrinantis institucijos darbuotojas turi teisę reikalauti iš apklausiamo asmens raštu išdėstyti savo parodymus?

Ne. Faktus tiriantis institucijos darbuotojas privalo jam patogiu būdu pats fiksuoti asmens parodymus ir su jais supažindinti apklausiamą asmenį.

22) Ar asmuo turi teisę reikšti savo nuomonę administracinės procedūros metu kylančiais klausimais?

Taip.

23) Ar prasidėjus administracinei procedūrai asmuo turi teisę savo iniciatyva duoti papildomą informaciją, paaiškinimus, patikslinimus?

Taip.

24) Ar institucija privalo informuoti skundą padavusį asmenį apie procedūros vykdymo metu gautus dokumentus?

Ne, jeigu asmuo to nepažino.

25) Ar institucija gali leisti asmeniui susipažinti su apie procedūros vykdymo metu gautais dokumentais, kita informacija?

Taip, institucija gali leisti susipažinti ir panagrinėti gautus dokumentus, tačiau neprivalo duoti jų kopijų.

26) Ar asmeniui leidžiama gauti administracinės procedūros metu gautų dokumentų, ar kitos užfiksuotos informacijos kopijų, pagal kurias buvo parengtas teikimas ir institucijos vadovo sprendimas dėl skundo?

Taip, tačiau ne visais atvejais, o tikrai dokumentai apie jį pat kopijas, pvz., jo apklausos akto kopijas ar išrašus.

27) Ar asmuo gali inicijuoti administracinės procedūros nutraukimą?

Taip, nurodydamas priežastis, dėl kurių administracinė procedūra turi būti nutraukiama (pvz., pradėta byla teisme).

28) Ar institucija turi priimti nagrinėti asmens skundą, jeigu žinoma, kad tuo pačiu klausimu yra paduotas kreipimasis į teismą?

Ne.

29) Ką daryti, jeigu pradėjus skundo nagrinėjimo procedūrą paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu skundą imasi nagrinėti teismas?

Administracinė procedūra nutraukiama.

30) Kada administracinė procedūra sustabdoma?

Tada, kai paaiškėja, kad administracinis sprendimas gali pažeisti procedroje nedalyvaujančių (trečiųjų) asmenų teises. Jiems turi būti pranešama apie galimybę dalyvauti administraciniame procedroje, o jeigu per 10 dienų nuo rašto išsiuntimo dienos atsakymas negaunamas, administracinė procedūra tęsiama toliau.

31) Ar asmuo turi teisę susipažinti su teikimu priimti administracinės procedūros sprendimą?

Taip.

32) Kokį dokumentą institucija įteikia asmeniui, pabaigus skundo nagrinėjimą?

Asmeniui teikiamas (ar pasiūlytamas) institucijos vadovo pasirašytas administracinis sprendimas su nurodyta jo apskundimo tvarka.

33) Kas nagrinėja skundą, adresuotą kelioms viešojo administravimo institucijoms?

Skundą nagrinėja pirmoji skunde nurodyta institucija. Kitos institucijos pagal kompetenciją pateikia savo siūlymus per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

34) Ar yra nustatytas terminas skundo padavimui?

Taip. Skundas nepriimamas jeigu nuo skunde nurodyto pafleidimo padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai.