

ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BENDRAJAME PAGALBOS CENTRE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Bendrajame pagalbos centre taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Bendrajame pagalbos centre (toliau – Centras) (išskyrus pagalbos skambučių aptarnavimą).

2. Aptarnaujant asmenis Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.

3. Šio Aprašo nuostatų privalo laikytis visi Centro administracijos darbuotojai.

4. Taisyklėse vartojamos Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2021 m. gruodžio 1 d. nutarimo Nr. 1014) 5 punkte nustatytos sąvokos.

5. Centro valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis Lietuvos Respublikos Konstitucija, pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, teisėtų lūkesčių, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo, nediskriminavimo ir pagalbos principais.

6. Centro interneto svetainės www.bpc.lrv.lt skiltyje „Gyventojų priėmimas“ skelbiama asmenų prašymų priėmimo ir asmenų aptarnavimo vieta ir laikas, kontaktiniai duomenys, konsultavimo sritys, informacija apie galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę dėl prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Centre kokybės, kita reikiama informacija.

7. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Centro kompetenciją. Jeigu Centras neįgaliotas spręsti pateiktame prašyme išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos persiunčia prašymą kompetentingai institucijai ir raštu praneša apie tai asmeniui. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą, jis per 5 darbo dienas grąžinamas asmeniui nurodžius grąžinimo priežastis.

8. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja Centras, jeigu jis yra pirmasis adresatas.

9. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Centras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

10. Centre asmenims prieinamoje vietoje ir Centro interneto svetainėje skelbiama asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, buvimo vieta, darbo laikas ir telefono numeris.

11. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka ir laikantis Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAI) 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

11¹. Asmens **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

11². Asmens **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

11³. Asmens **skundai** dėl viešojo administravimo subjekto veiksmų, neveikimo ar administracinių sprendimų nagrinėjami VAI 3 skirsnyje, reglamentuojančiame *administracinę procedūrą*, nustatyta tvarka.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

12. Prašymus ir skundus galima pateikti tiesiogiai atvykus į Centrą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą (toliau – E. pristatymo sistema) ar elektroninėmis priemonėmis oficialiu Centro elektroninio pašto adresu info@112.lt. Prašymai, susiję su asmens duomenimis, Centro turimais garso ir (ar) vaizdo įrašais, pateikiami tik tiesiogiai atvykus į Centrą ir patvirtinus savo tapatybę, ar teikiant prašymą elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia asmenį identifikuoti ir patvirtinti jo tapatybę. Prašymus žodžiu galima pateikti asmeniui tiesiogiai atvykus į Instituciją. Atstovo teisė atstovauti asmenį įrodoma rašytiniu sutikimu.

13. Atvykę į Centrą asmenys aptarnaujami Centro Organizaciniame skyriuje ir teritoriniuose padaliniuose (skyriuose). Asmenų aptarnavimas vykdomas taikant vieno langelio principą, asmenų prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš kitų Centro padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų, gauna Centras, neįpareigodamas to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

14. Prašymai, *pateikti žodžiu*, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami, jeigu vieno langelio padalinio tarnautojas ar kito padalinio atstovas, turintis įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis, nenusprendžia kitaip. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą ar skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Pateikdamas prašymą ar skundą žodžiu, asmuo privalo patvirtinti savo tapatybę.

15. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Tokį asmenį arba vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją.

16. Asmens *pateikiamame rašytiniame prašyme* ar skunde turi būti nurodyta:

16.1. *Fizinio asmens* vardas ir pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

16.2. *Juridinio asmens* pavadinimas, teisinė forma, juridinio asmens kodas ir buveinės adresas.

16.3. Tiek *fiziniai*, tiek *juridiniai asmenys* privalo pateikti galiojančią kontaktinę informaciją – telefono numerį, elektroninio pašto adresą, adresą arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodas ar (ir) numerius, kuriais galima su prašymą pateikusių asmeniu susisiekti, siekiant įsitikinti teikiamo prašymo autentiškumu ar tikslinant prašyme nurodomas aplinkybes.

17. Asmenų *rašytiniai prašymai ar skundai* turi būti:

17.1. parašyti *valstybine kalba* arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą; vertimo tikrumas turi būti paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Išimtis taikoma, kai į instituciją su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, tuomet prašymas ar skundas priimamas ir be vertimo į valstybinę kalbą;

17.2. parašyti įskaitomai;

17.3. pasirašytas prašymą teikiančio asmens arba jo atstovo. Tokiu atveju privalomai pateikiamas atstovavimą patvirtinantis dokumentas.

17.4. Jeigu prašymas ar skundas pateikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, prašymas turi būti pasirašytas *kvalifikuotu elektroniniu parašu*, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

17.5. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti elektroniniu būdu, bet nepasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami elektroniniams pasiteiravimams, į kuriuos atsakoma elektroniniu paštu suteikiant asmeniui prašomą konsultaciją.

17.6. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į Centrą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

18. Kai asmens prašymą Centru paduoda asmens atstovas, jis Centru pateikia *atstovavimą patvirtinantį dokumentą*. Teikiamas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 16–17 punkte nustatytus reikalavimus. Jeigu atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079. Jeigu atstovas pateikia prašymą atstovaujamo asmens vardu, prašymas taip pat turi atitikti Taisyklių 16–17 punktų reikalavimus.

19. Asmuo, įstatymų reglamentuota tvarka patvirtinęs savo tapatybę, turi teisę gauti informaciją tik apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama.

20. Centro valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jam Centro suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Centro elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

21. Vadovaujantis VAI 11 straipsnio 2 dalies nuostatomis, telefonu teikiami skundai ir prašymai dėl informacijos apie Centro administruojamus pagalbos skambučius pateikimo (duomenis apie skambučius Centro administruojamais pagalbos numeriais) nenagrinėjami ir informacija neteikiama, kadangi nėra galimybės identifikuoti skambinančio asmens tapatybę.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

22. Prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 14 punkte nurodytus prašymus ir skundus, pateikti tiesiogiai ar atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Centro dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Asmenų prašymai Centre priimami Centro darbo laiku ir vieną papildomą valandą per savaitę kiekvieną antradienį pasibaigus Centro darbo dienos laikui – nuo 16.30 val. iki 17.30 val.

23. Asmens kreipimasis, kuris buvo pateiktas Taisyklių 12 punkte numatytais būdais, tačiau *kuriame nėra skundo ar prašymo požymių*, jame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo, ir į jį atsakoma laisva forma per 5 darbo dienas.

24. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo sistemą, kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

25. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo besikreipiantis asmuo pateikti, o Centras tokios informacijos ir dokumentų pats neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per 5 darbo dienas prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo institucijos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens institucijai pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Centras pasilieka šių dokumentų kopijas.

26. Nustaćius, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, atsakymo kopiją pateikdamos minėtą prašymą ar skundą persiuntusiam Centru.

27. Centras prašymą ar skundą, kuris adresuotas Centru ir kitoms kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami Centru ir kitų institucijų kompetencijai, nagrinėja savo kompetencijos ribose ir asmeniui į jį atsako, pridėdamas savo atsakymo kopiją kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms. Jei prašyme (skunde) keliami klausimai nepriskiriami Centru

kompetencijai, minėtas prašymas per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai apie tai informuojant paklausėją.

28. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Centras per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Centre dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio Centro darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas Centro vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą institucija ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos, naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją, praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

29. Garso ir (ar) vaizdo duomenis pagal duomenų gavėjų prašymus Centras teikia esant bent vienai iš BDAR 6 straipsnyje nurodytų teisėto asmens duomenų tvarkymo sąlygų. *Prašyme pateikti duomenis turi būti nurodyta vaizdo ir (ar) garso duomenų naudojimo tikslas, teikimo ir gavimo teisinis pagrindas ir prašomų pateikti vaizdo ir (ar) garso duomenų apimtis*. Norėdamas gauti pokalbių įrašus, asmuo pateikia skaitmeninę laikmeną arba prašo pateikti juos elektroniniu būdu. Užtikrinant kitų asmenų duomenų apsaugą bei vadovaujantis BDAR 5 straipsnio nuostatomis, skambučio garso įrašai, kai buvo pranešta apie įvykį, susijusį su kitais asmenimis, **neteikiami**, kai garso įrašė nurodomas konkretus adresas (pavyzdžiui, kaimyno), kito asmens pavardė ar girdimi kitų asmenų balsai. Garso įrašai teikiami tik tokiu atveju, jei įvykis tiesiogiai susijęs su skambinančiuoju asmeniu. Taip pat neteikiami skambučių garso įrašai, kai Centrai yra žinoma, jog dėl įvykio pradėtas ikiteisminis tyrimas.

30. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 16 ir (ar) 17 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos, naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją, gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Centro vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Centro nustatytą terminą asmuo nepateikia Centrai pagal Taisyklių 16 ir 17 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu. Asmuo, nesutikdamas su minėtu Centro sprendimu, gali šį sprendimą apskusti Taisyklių 38 punkte reglamentuota tvarka.

31. Jei prašymo (skundo) *turinys nekonkretus ir nesuprantamas* arba grindžiamas *abstrakčiais ar akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais ar subjektyvia nuomone*, arba paaiškėja, kad dėl asmens pateikto prašymo ar skundo Centras ar kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas *jau yra priėmęs sprendimą ir pateikęs atsakymą*, o asmuo nepateikia naujų duomenų ar įrodymų, *leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu*, toks prašymas nenagrinėjamas, apie tokį sprendimą per 5 darbo dienas raštu informuojant pareiškėją.

32. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Centre dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, viešojo administravimo subjektas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys. Administracinės procedūros atliekamos laikantis VAĮ nustatytos tvarkos ir terminų. Sprendimą pradėti administracinę procedūrą priima Centro Vadovybė.

33. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Centras per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Centre dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kurioms pagal kompetenciją priskiriamas tokio pobūdžio skundų nagrinėjimas ir procesinio sprendimo priėmimas, ir informuoja apie tai pareiškėją.

IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ITEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

34. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba. Nevalstybine kalba gali būti atsakoma tais atvejais, kai vadovaujantis tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija (Taisyklių 17.6 punkte nustatytais atvejais).

35. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas (skundas). Jei asmuo, pateikdamas skundą (prašymą) nurodo, koku būdu pageidauja gauti atsakymą, asmeniui atsakoma jo pageidaujamu būdu, jei tai nesukelia Centru neproporcingai didelių laiko ar materialinių sąnaudų.

36. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

36.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, įstatymų nustatytos informacijos teikimą asmenims – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

36.2. į prašymą pateikti Centro turimą informaciją, susijusią su asmens duomenimis, atsakoma pateikiant prašomą informaciją, jei yra BDAR 6 straipsnyje nurodytos teisėto asmens duomenų tvarkymo sąlygos, arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

36.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

36.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

37. Į skundus atsakoma laikantis VAĮ nustatytos tvarkos.

38. Asmuo, nesutinkantis su Centro pateiktu atsakymu į jo prašymą (arba su Centro sprendimu nenagrinėti skundo/prašymo), turi teisę šį sprendimą, per *vieną mėnesį* nuo skundžiamo atsakymo paskelbimo arba pranešimo apie veiksma (atsisakymą atlikti veiksmus) įteikimo suinteresuotai šaliai dienos, ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo 7 straipsnio reglamentuota tvarka apskųsti Lietuvos administracinių ginčų komisijai (ar jos teritoriniams padaliniais) arba administracinių bylų teisenos įstatymo 24 straipsnio reglamentuota tvarka apygardos administraciniam teismui. Jei Centro pareigūnas (darbuotojas) nepateikia atsakymo (pranešimo) per įstatymo reglamentuotą terminą, asmuo tokius pareigūno (darbuotojo) veiksmus taip pat gali apskųsti Centro viršininkui.

V. APTARNAVIMAS TELEFONU

39. Centro valstybės tarnautojų ir darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Pareigūnas (valstybės tarnautojas) ar darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

39.1. paaiškinti, ar Centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

39.2. paaiškinti, galimus prašymų (skundų) pateikimo būdus, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

40. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

40.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakyti Institucijos pavadinimą;

40.2. įspėti asmenį, kuris kreipiasi Centro bendruoju telefonu, kad jo prašymo turinys yra fiksuojamas ir bus saugomas institucijoje;

40.3. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo esmę;

40.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

40.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

40.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

41. Centro interneto svetainėje www.bpc.lrv.lt skiltyje „Asmenų aptarnavimas“ asmenims užtikrinama galimybė anonimiškai pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti

pageidavimus ir siūlymus, siekiant nustatyti:

- 41.1. ar jie pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;
 - 41.2. ar jiems patogus institucijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;
 - 41.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
 - 41.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;
 - 41.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
 - 41.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;
 - 41.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi spręsdama jų klausimus;
 - 41.8. kitus institucijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.
-

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Bendrajame
pagalbos centre taisyklių
priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

BENDRASIS PAGALBOS CENTRAS

Biudžetinė įstaiga, P. Vileišio g. 20A, LT-10302 Vilnius,
tel.: (8 5) 2391904, el. p. info@112.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188787474

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)