



LIETUVOS VIEŠOSIOS POLICIJOS RINKTINĖS „VYTIS“ VADAS

ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS VIEŠOSIOS POLICIJOS RINKTINĖJE „VYTIS“ TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2010 m. kovo 6 d. Nr. 142-V- *96*
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (Žin., 1996, Nr. 63-1479; 2008, Nr. 22-804), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779), Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. IV-361 „Dėl asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijoje taikant „vieno langelio“ principą“ (Žin., 2007, Nr. 110-4526), Asmenų aptarnavimo Policijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos taisyklių, patvirtintų Lietuvos policijos generalinio komisaro 2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. 5-V-218 (Žin., 2008, Nr. 52-1945), ir Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ vado 2010 m. sausio 14 d. įsakymu Nr. 142-V-31, nuostatomis:

1. Tvirtinu Asmenų aptarnavimo Lietuvos viešosios policijos rinktinėje „Vytis“ taisykles (pridedama).
2. Skiriu atsakingus už asmenų aptarnavimą Lietuvos viešosios policijos rinktinėje „Vytis“ taikant „vieno langelio“ principą:
 - 2.1. raštinę;
 - 2.2. Veiklos organizavimo skyrių;
 - 2.3. Kauno, Klaipėdos, Marijampolės, Šiaulių, Tauragės, Telšių, Utenos apsaugos skyriuose Bendrųjų reikalų poskyrius (grupes);
 - 2.4. Alytaus ir Panevėžio apsaugos skyriuose Stebėjimo ir techninės kontrolės poskyrius.

3. Įpareigoju:

3.1. Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ Logistikos skyrių:

3.1.1. užtikrinti, kad Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ teritoriniuose padaliniuose ir Veiklos organizavimo skyriaus budėtojų grupėje būtų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos (laisva forma);

3.1.2. Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ pastato (Visorių g. 27A, Vilnius) fojė tvarkyti stendą ir rodyklę apie pastate esančius padalinius, jų vadovus (pareigos, vardas, pavardė, telefono numeris);

3.1.3. prižiūrėti ir koordinuoti Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ interneto svetainėje skelbiamą informaciją apie Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ atstovus, atsakingus už asmenų aptarnavimą: adresus, telefonų bei faksų numerius ir darbo valandas.

3.2. Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ padalinių vadovus supažindinti pasirašytinai jų vadovaujamų padalinių darbuotojus su šiuo įsakymu ir užtikrinti, kad būtų vykdomos šio įsakymo 1 punktu tvirtinamos taisyklės.

4. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ vado 2008 m. lapkričio 12 d. įsakymą Nr. 142-V-93 „Dėl Asmenų aptarnavimo Lietuvos viešosios policijos rinktinėje „Vytis“ taisyklių patvirtinimo“.

5. S k e l b i u šį įsakymą Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ interneto svetainėje.

Vadas

Saulius Gagas

Lietuvos viešosios policijos rinktinės „Vytis“ vado pavaduotojas
Algirdas Žemaitis
2010-03-06

LVPR „Vytis“ Veiklos organizavimo skyriaus viršininkas
Algis Iljeitis
2010-03-05

LVPR „Vytis“ Teisės skyriaus viršininkė
Marius Boreičis
2010-03-01

Materialinio aprūpinimo poskyrio viršininkas
Algirdas Bendikas
2010-03-01

LVPR „Vytis“ Veiklos organizavimo skyriaus viršininkas
Sigitas Miknevičius
2010-03-01

LVPR „Vytis“ Veiklos organizavimo skyriaus viršininkė
Oksana Savranskaja
2010-03-01

Raštinės vyresn. specialistė
Jūrgita Kotmarovskytė
2010-03-01

LVPR „Vytis“ Teisės skyriaus viršininkė
Daiguolė Kurčikoviėnė
2010-03-01

LVPR „Vytis“ Personalo skyriaus vedėja
Julija Dainytė
2010-03-01

PATVIRTINTA
Lietuvos viešosios policijos
rinktinės „Vytis“ vado
2010 m. kovo 5 d.
įsakymu Nr. 142-V- 96

ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS VIEŠOSIOS POLICIJOS RINKTINĖJE „VYTIS“ TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Lietuvos viešosios policijos rinktinėje „Vytis“ taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų aptarnavimą Lietuvos viešosios policijos rinktinėje „Vytis“ (toliau – Rinktinė „Vytis“).

2. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Rinktinę „Vytis“, informacijos teikimą telefonu, pranešimų, skundų (toliau – skundai) ir prašymų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu ir kitomis susižinojimo priemonėmis, priėmimą, registravimą ir nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

2.2. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo ar kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių.

2.3. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Rinktinę „Vytis“, nesusijęs su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus teisės aktuose numatytus veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Rinktinės „Vytis“ veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors tobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

2.4. **Skundas** – kreipimasis į Rinktinę „Vytis“ raštu, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.5. **Pranešimas** – kreipimasis į Rinktinę „Vytis“ raštu, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.6. **Ypatingi asmens duomenys** – duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą.

2.7. **Rinktinės „Vytis“ struktūriniai teritoriniai padaliniai** – Rinktinės „Vytis“ Alytaus, Kauno, Klaipėdos, Marijampolės, Panevėžio, Šiaulių, Tauragės, Telšių ir Utenos apsaugos skyriai.

2.8. **Asmenis aptarnaujantis padalinys** – raštinė, Rinktinės „Vytis“ Kauno, Klaipėdos, Marijampolės, Šiaulių, Tauragės, Telšių, Utenos apsaugos skyrių Bendrųjų reikalų poskyriai (grupės), Alytaus, Panevėžio apsaugos skyrių Stebėjimo ir techninės kontrolės poskyriai.

3. Rinktinės „Vytis“ valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, teikdami asmenims informaciją telefonu, nagrinėdami jų skundus, prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“ ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

4. Rinktinėje „Vytis“ nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingi ir įskaitomi, asmens pasirašyti, parašyti valstybine (lietuvių) kalba (išskyrus siunčiamus paštu), nurodytas vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo), taip pat telefonas (jeigu asmuo jį turi) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiu palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi

asmens atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir asmuo, kurio vardu jis kreipiasi. Taip pat nagrinėjami prašymai ir skundai, pateikti kaip elektroninio laiško priedai, jeigu jie pasirašyti elektroniniu parašu. Prašymai ir skundai, pateikiami elektroniniu būdu, privalo būti pateikti vienu iš šių elektroninių dokumentų formatu (*.doc, *.docx, *.xml, *.pdf, *.html, *.sxw, *.odt, *.xls, *.xlsx, *.ppt, *.pptx).

5. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai, kai jie pateikiami tiesiogiai, nepriimami, o neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai, gauti paštu, el. paštu ar faksu, per 3 darbo dienas grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Rinktinė „Vytis“ pasilieka prašymo, skundo kopiją.

6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas asmens vardas ir pavardė, nenurodytas adresas (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) arba asmens nepasirašyti, Rinktinės „Vytis“ vado ar jo įgaliotų asmenų sprendimu paliekami nenagrinėti.

7. Elektroniniu būdu pateikti prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu:

7.1. jie neatitinka Taisyklių 4 punkte nurodytų reikalavimų;

7.2. jie nepasirašyti asmens elektroniniu parašu. Pareiškėjo elektroninio parašo autentiškumą turi patvirtinti sertifikatus išduodanti įstaiga, su kuria Rinktinė „Vytis“ pasirašė bendradarbiavimo sutartį, arba Rinktinė „Vytis“.

8. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą prašymą ar skundą išverčia arba organizuoja vertimą Rinktinės „Vytis“ vado ar jo pavaduotojo pavedimu asmenis aptarnaujantis padalinys. Jei asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos, asmenį aptarnaujančio padalinio darbuotojas pagal galimybes turi pakviesti vertėją, sugebantį versti į asmeniui suprantamą kalbą. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

9. Kai asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, asmenis aptarnaujančio padalinio darbuotojas turi organizuoti, kad dalyvautų vertėjas.

10. Asmeniui neteikiama informacija apie ypatingus kito asmens duomenis.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į RINKTINĘ „VYTIS“

11. Atvykę į Rinktinės „Vytis“ padalinius Vilniuje (Visorių g. 27A) ar struktūrinius teritorinius padalinius asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu asmenį aptarnaujančiame padalinyje. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir spręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Rinktinės „Vytis“ interesų.

Ne darbo dienomis ir valandomis asmenis pastate Visorių g. 27A, Vilniuje, priima ar asmenims informaciją telefonu teikia Rinktinės „Vytis“ Veiklos organizavimo skyriaus budėtojų grupės, o struktūriniuose teritoriniuose padaliniuose ne darbo dienomis informaciją teikia (tik telefonu) Stebėjimo ir techninės kontrolės poskyrių centralizuoto stebėjimo punktų darbuotojai (padalinių adresai, telefono ir fakso numeriai, elektroninio pašto adresai nurodyti šių Taisyklių priede).

12. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu derinamas iš anksto šių Taisyklių priede nurodytais telefono ar fakso numeriais, elektroninio pašto adresais.

13. Asmenys, dėl pagrįstų priežasčių nepatenkinti Rinktinės „Vytis“ pareigūnų veiksmais ar prašymų, skundų nagrinėjimo rezultatais, pageidaujantys problemą išdėstyti žodžiu Rinktinės „Vytis“ vadovybei, iš anksto kreipiasi į asmenis aptarnaujančio padalinio vadovą. Asmenis aptarnaujančio padalinio vadovas šiems asmenims rekomenduoja prieš 10 kalendorinių dienų iki pageidaujamos susitikimo datos pateikti turimą kitą medžiagą apie problemos nagrinėjimo rezultatus. Per 7 dienas struktūrinio padalinio vadovas, kompetentingas nagrinėti asmens pateiktą prašymą ar skundą, ar jo įgaliotas asmuo privalo surinkti su prašymu ar skundu susijusią informaciją, išsiaiškinti problemos esmę ir apie tai žodžiu informuoti asmenį. Jei asmuo vis tiek nori patekti į priėmimą, procedūros vykdomos nustatyta tvarka.

14. Jei asmenys pageidauja operatyviai išspręsti jų skunduose ar prašymuose išdėstytas problemas, asmenis aptarnaujančio padalinio vadovas rekomenduoja asmenims kreiptis į Rinktinės

„Vytis“ vado pavadootojus ar struktūrinių padalinių, pagal kompetenciją atsakingų už šių problemų sprendimą, vadovus, struktūriniuose teritoriniuose padaliniuose – į struktūrinių padalinių vadovus. Jei pareiškėjas primygtinai reikalauja, jį priima Rinktinės „Vytis“ vadas. Rinktinės „Vytis“ vadui iš anksto pateikiama asmens skundo ar prašymo preliminarus patikrinimo medžiaga ir jo nurodymu kompetentingas pareigūnas ar kitas darbuotojas bet kuriuo metu gali būti pakviestas dalyvauti priėmimo ir nurodyta nedelsiant imtis spręsti problemą.

15. Jei asmuo atvyksta į Rinktinę „Vytis“ ir reikalauja susitikti su Rinktinės „Vytis“ vadovybe prieš tai nepranešęs asmenis aptarnaujančio padalinio vadovui, šis nedelsdamas išsiaiškina problemos esmę ir informuoja Rinktinės „Vytis“ struktūrinio padalinio, kompetentingo spręsti asmens problemą, vadovą, o šis privalo priimti atvykusį asmenį pats arba pavesti tai kitam vadovaujamo padalinio darbuotojui.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

16. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, faksu ar elektroniniu paštu, turi būti užregistruoti atitinkamame registre. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, užrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

17. Prašymai ir skundai, adresuoti Rinktinės „Vytis“ vadovybei, registruojami asmenis aptarnaujančiame padalinyje. Ne darbo dienomis ir valandomis gauti asmenų prašymai ir skundai priimami Rinktinės „Vytis“ Veiklos organizavimo skyriaus budėtojų grupėje ir artimiausią dieną perduodami registruoti raštinei. Budėtojų grupės pareigūnas ar kitas darbuotojas priėmęs prašymą ar skundą asmeniui įteikia spaudu pažymėtą skundo, prašymo kopiją ir nurodo skundo, prašymo priėmimo datą, laiką, priėmusio darbuotojo vardą, pavardę, pasirašo.

18. Prašymai ir skundai, gauti elektroniniu paštu, registruojami, jeigu jie atitinka šių Taisyklių 4 punkte nustatytus reikalavimus.

19. Kai asmens prašymą paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 4 punkte nustatytus reikalavimus. Kai asmens prašymu į Rinktinę „Vytis“ kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

20. Asmuo, tiesiogiai pateikęs asmenis aptarnaujančiame padalinyje prašymą gauti informaciją apie save, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Asmens tapatybės dokumento kopija pridedama prie prašymo. Kai prašymą gauti informaciją apie save asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie prašymo turi pridėti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

21. Asmuo, tiesiogiai pateikęs asmenis aptarnaujančiam padaliniui prašymą ar skundą, kuriame yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, prie prašymo ar skundo turi pridėti rašytinį sutikimą, kad gautą Rinktinėje „Vytis“ jo skundą ar prašymą, esant būtinumui, bus galima persiųsti nagrinėti kitai institucijai, kompetentingai spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus.

22. Asmeniui, tiesiogiai pateikusiam rašytinį skundą asmenis aptarnaujančiame padalinyje, įteikiama pažyma apie priimtą skundą, kurios forma patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326 „Dėl skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 141-5428), ir, jeigu jis to pageidauja, įteikiama skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu. Asmenis aptarnaujančiame padalinyje priėmus prašymą, asmens pageidavimu jam įteikiamas pranešimas apie prašymo registraciją, kurio forma nustatyta Rinktinės „Vytis“ darbo reglamento, patvirtinto Rinktinės „Vytis“ vado 2010 m. sausio 14 d. įsakymu Nr. 142-V-31, 3 priede, arba prašymo kopija, pažymėta registracijos spaudu.

23. Asmeniui, rašytinį skundą pateikusiam paštu (arba elektroniniu būdu), asmenis aptarnaujančio padalinio darbuotojas, kuriam pavesta registruoti gautus asmenų prašymus, skundus, per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo Rinktinės „Vytis“ raštinėje ar struktūriniame teritoriniame padalinyje dienos asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu skundas gautas elektroniniu būdu) išsiunčia skundo gavimo įstaigoje faktą patvirtinantį dokumentą pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326 patvirtintą formą.

Asmeniui, paštu (arba elektroniniu būdu) pateikusiam rašytinį prašymą Rinktinei „Vytis“, asmenis aptarnaujančio padalinio darbuotojas asmens pageidavimu per 2 darbo dienas asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas gautas elektroniniu būdu) išsiunčia pranešimą apie prašymo registravimą pagal Rinktinės „Vytis“ darbo reglamente nustatytą formą, išskyrus tuos atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

24. Prašymai ir skundai, kuriuos turi nagrinėti kitos institucijos, kompetentingos spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo asmenis aptarnaujančiame padalinyje datos persiunčiami nagrinėti šioms institucijoms (vykdytojas pasilieka kopiją) ir apie tai pranešama asmeniui.

25. Jeigu pradėjus nagrinėti skundą paaiškėja, kad skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, skundo nagrinėjimas sustabdomas, kol teismas išnagrinės skundą, ir apie tai pranešama asmeniui.

26. Prašymai ir skundai, kuriuose yra ypatingų asmens duomenų, persiunčiami nagrinėti pagal kompetenciją kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens sutikimo persiųsti prašymą ar skundą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų asmens sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas asmeniui (nurodoma gražinimo priežastis).

27. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo asmenis aptarnaujančiame padalinyje datos gražinamas asmeniui (nurodoma gražinimo priežastis). Gražinant asmeniui prašymą ar skundą, kuriame yra ypatingų asmens duomenų, laikomasi šių Taisyklių 37 punkte nustatytos tvarkos.

28. Prašymai ir skundai nepersiunčiami nagrinėti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir kitiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

29. Asmenų skundai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo Trečiajame skirsnyje nustatytą administracinę procedūrą. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779).

30. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Rinktinėje „Vytis“ datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie nagrinėjimo termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu, nurodoma skundo ar prašymo gavimo data, registracijos numeris, skundą ar prašymą nagrinėjančio valstybės tarnautojo ar kito darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, darbo telefonas, pratęsimo priežastys.

31. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems Rinktinės „Vytis“ padaliniams ir priklausančio kelių padalinių kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas, jis apibendrina siūlomą sprendimą dėl prašyme ar skunde keliamo klausimo. Kiti padaliniai pagal savo kompetenciją privalo per 10 darbo dienų pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

32. Prašymo ar skundo tuo pačiu klausimu, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos be atskiro pirmojo adresato prašymo privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo gavimo dienos institucijoje.

33. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Rinktinės „Vytis“ sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas, arba tuo klausimu yra priimtas teismo sprendimas, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieni metai. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Rinktinėje „Vytis“ datos asmeniui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

34. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus įforminami Rinktinės „Vytis“ vado įsakymu, nurodymu ar jo įgalioto asmens išvada, tarnybiniu pranešimu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

35. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos asmens nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Rinktinės „Vytis“ veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar kitų darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors tobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus asmens keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

36. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai sprendimai įforminami atsižvelgiant į administracinės procedūros turinį.

37. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą asmeniui turi būti pranešta registruotu laišku (jeigu jame yra ypatingų asmens duomenų), paprastu laišku, elektroniniu paštu (jeigu prašymas ar skundas gautas elektroniniu paštu) arba atitinkamas dokumentas asmeniui įteikiamas asmeniškai. Kokiu būdu informuoti asmenį, sprendžia Rinktinės „Vytis“ vadas ar jo įgaliotas asmuo.

38. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

39. Jeigu asmuo nesutinka su priimtu sprendimu dėl prašymo, jis turi teisę paduoti skundą Rinktinės „Vytis“ vadui ir šis privalo jį nagrinėti laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai ar Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka administraciniam teismui.

40. Jeigu asmuo nesutinka su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, jis turi teisę paduoti skundą administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

41. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, asmuo turi teisę tai apskūsti administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VII. INFORMACIJOS TEIKIMAS TELEFONU

42. Taupant asmenų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, darbo laiką, informaciją šių Taisyklių priede nurodytais telefonais pagal savo kompetenciją teikia darbuotojai, atsakingi už informacijos teikimą asmenims telefonu, arba nurodo padalinio vadovo telefoną, kuriuo bus suteikta išsamesnė informacija.

43. Teikiant informaciją asmenims telefonu Rinktinės „Vytis“ darbuotojų uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Rinktinę „Vytis“, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas, gebėti trumpai ir suprantamai jam paaiškinti:

43.1. ar Rinktinė „Vytis“ kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

43.2. kokius dokumentus (pažymą, skundą, prašymą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

43.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Rinktinė „Vytis“ nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

44. Informaciją telefonu teikiantys darbuotojai gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešą informaciją, kuria disponuoja Rinktinė „Vytis“ ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatyta tvarka.

45. Darbuotojai, atsakingi už informacijos teikimą asmenims telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

45.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

45.2. prisistatyti skambinančiajam;

45.3. atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

45.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

45.6. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

46. Raštinės vedėjas, o struktūriniuose teritoriniuose padaliniuose – už asmenų aptarnavimą atsakingi darbuotojai reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygų įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

46.1. ar jie pakankamai informuoti apie Rinktinės „Vytis“ padalinių darbo laiką;

46.2. ar jiems patogus Rinktinės „Vytis“ nustatytas priėmimo laikas;

46.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

46.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;

46.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

46.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

46.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių Rinktinė „Vytis“ ėmėsi jų klausimams spręsti.

47. Gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.

48. Apklausos duomenys ir kita gauta informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.

Asmenų aptarnavimo Lietuvos viešosios
policijos rinktinėje „Vytis“ taisyklių
priedas

LIETUVOS VIEŠOSIOS POLICIJOS RINKTINĖS „VYTIS“ PADALINIŲ KONTAKTAI

Padalinio pavadinimas	Adresas	Telefono, fakso numeriai		El. paštas
		<i>Darbo dienomis</i>	<i>Poilsio ir švenčių dienomis</i>	
Rinktinė „Vytis“ (raštinė, Finansų, Logistikos, Personalo, Teisės, Veiklos organizavimo skyriai, kuopos)	Visorių g. 27A LT-08300 Vilnius	Tel. (8 5) 271 6307, (8 5) 261 7412 (raštinė); (8 5) 267 6006 (budėtojų grupė) Faks. (8 5) 269 7847, (8 5) 261 1033	Tel. (8 5) 267 6006, (8 5) 261 6208 Faks. (8 5) 271 6305	info@lvprvytis.lt
Alytaus apsaugos skyrius	Vilniaus g. 11 LT-62112 Alytus	Tel./faks. (8 315) 73 096	Tel. (8 315) 51 731	alytus@lvprvytis.lt
Kauno apsaugos skyrius	Islandijos pl. 207 LT-49163 Kaunas	Tel./faks. (8 37) 389 514	Tel. (8 37) 796 813	info@kaunoas.lt, kaunas@lvprvytis.lt
Klaipėdos apsaugos skyrius	Jūros g. 1B LT-92119 Klaipėda	Tel. (8 46) 314 556 Faks. (8 46) 314 560	Tel. (8 46) 314 552	klaipeda@lvprvytis.lt
Marijampolės apsaugos skyrius	Lietuvninkų g. 16 LT-68300 Marijampolė	Tel. (8 343) 92 816 Faks. (8 343) 92 813	Tel. (8 343) 92 757	marijampole@lvprvytis.lt
Panevėžio apsaugos skyrius	Vasario 16-osios g. 22 LT-35169 Panevėžys	Tel./faks. (8 45) 503 148	Tel. (8 45) 503 172	panevezys@lvprvytis.lt
Šiaulių apsaugos skyrius	Purienų g. 48 LT-76144 Šiauliai	Tel. (8 41) 434 572 Faks. (8 41) 437 630	Tel. (8 41) 437 443	šiauliai@lvprvytis.lt
Tauragės apsaugos skyrius	Dariaus ir Girėno g. 26 LT-72250 Tauragė	Tel./faks. (8 446) 72 719	Tel. (8 446) 72 738	taurage@lvprvytis.lt
Telšių apsaugos skyrius	Respublikos g. 38 LT-87332 Telšiai Laisvės g. 22 LT-89223 Mažeikiai	Tel./faks. (8 443) 25 025 (Mažeikiuose) Tel./faks. (8 444) 51 284 (Telšiuose)	Tel. (8 444) 53 120	telsiai@lvprvytis.lt
Utenos apsaugos skyrius	Maironio g. 4 LT-28241 Utena	Tel./faks. (8 389) 61 105	Tel. (8 389) 61 129	utena@lvprvytis.lt
Vilniaus apsaugos skyrius	Visorių g. 27A LT-08300 Vilnius	Tel. (8 5) 219 8313, (8 5) 261 7412 Faks. (8 5) 261 1033, (8 5) 269 7847	Tel. (8 5) 212 5613/1798	vilnius@lvprvytis.lt, oksana.savranskaja@lvprvytis.lt