

PATVIRTINTA

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2022 m. sausio 12 d. įsakymu Nr. BV-15

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBĖS VAIKO TEISIŲ APSAUGOS IR ĮVAIKINIMO TARNYBOJE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Tarnyba).

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Lietuvos Respublikos pašto įstatymu, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (toliau – Reglamentas (ES) 910/2014) ir kitais teisės aktais.

3. Nagrinėjant asmenų prašymus ir (ar) skundus ir aptarnaujant asmenis, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Tarnybą prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus.

4.2. **Skundas** – rašytinis asmens kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4.3. **Teritorinis skyrius** – Tarnybos Kauno, Vilniaus miestų, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Panevėžio, Marijampolės, Alytaus, Telšių, Tauragės, Utenos apskričių vaiko teisių apsaugos skyriai.

5. Tarnybos valstybės tarnautojai ir asmenys, dirbantys pagal darbo sutartį, (toliau kartu – darbuotojai) registruodami, nagrinėdami (tirdami) prašymus ir skundus privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnyje įtvirtintais viešojo administravimo principais.

6. Taisyklių nuostatos taikomos visoje Tarnyboje, neišskiriant teritorinių skyrių, nebent Taisyklėse aiškiai nurodyta kitaip.

7. Kitos Taisyklėse naudojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS TARNYBOJE

8. Tarnyba interneto svetainėje www.vaikoteises.lt skelbia Tarnybos ir jos skyrių darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, pareigas, vardą ir pavardę, darbo laiką, telefono numerį, elektroninio pašto adresą, informaciją, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą Tarnyboje iš anksto, kitą reikiamą informaciją valstybine ir anglų kalba. Asmenys Tarnyboje aptarnaujami Tarnybos darbo laiku. Asmenys asmeniškai pateikti prašymus ir (ar) skundus gali visą Tarnybos darbo dienos laiką, taip pat ir pietų pertraukos metu. Asmenų prašymai ir (ar) skundai papildomai yra priimami ne mažiau kaip 1 papildomą priėmimo valandą per savaitę prieš arba po Tarnybos darbo dienos laiko pagal Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintą darbo grafiką, kuris viešai skelbiamas Tarnybos interneto svetainėje.

9. Tarnyboje priimami nagrinėti asmenų **prašymai** gali būti pateikiami:

9.1. *žodžiu:*

9.1.1. tiesiogiai atvykus Tarnybos interneto svetainėje oficialiai skelbiamais adresais;

9.1.2. telefonu Tarnybos interneto svetainėje oficialiai skelbiamais telefono numeriais;

9.2. *raštu:*

9.2.1. Tarnybos interneto svetainėje oficialiai skelbiamais adresais (tiesiogiai, paštu arba per kurjerį);

9.2.2. Tarnybos interneto svetainėje oficialiai skelbiamais elektroninio pašto adresais;

9.2.3. elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą (e. pristatymo paslauga).

10. Tarnyboje priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat arba ne vėliau kaip kitą Tarnybos darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Tarnybą, teisių ir teisėtų interesų. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip kitą Tarnybos darbo dieną nuo žodinio prašymo gavimo dienos, asmeniui siūloma ir sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ir (ar) skundą raštu.

11. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat naudodamasis dokumentų valdymo sistema pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

12. Darbuotojai gali aptarnauti asmenis, nemokančius valstybinės kalbos, kitomis kalbomis, kurios nurodomos Tarnybos interneto svetainėje prie darbuotojo kontaktinių duomenų. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, savo iniciatyva.

13. Tarnyboje priimami nagrinėti asmenų **skundai** pateikti tik raštu Tarnybos interneto svetainėje oficialiai skelbiamais adresais (paštu arba per kurjerį) arba Tarnybos interneto svetainėje oficialiai skelbiamais elektroninio pašto adresais, arba per specialiai tam sukurtą Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą (e. pristatymo paslauga).

14. Raštu pateikiami prašymai ir (ar) skundai turi būti parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą (išskyrus šiose Taisyklėse numatytas išimtis), kurio tikrumas būtų patvirtintas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

15. Raštu pateikiami prašymai ir (ar) skundai turi būti:

15.1. parašyti įskaitomai;

15.2. konkretūs ir suprantami;

15.3. parašyti taip, kad turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

15.4. su nurodytu asmens vardu ir pavarde arba pavadinimu (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), telefonu, adresu arba kitais kontaktiniais duomenimis ryšiui palaikyti (elektroninio pašto adresus), pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ir (ar) skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ir (ar) skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ir (ar) skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

15.5. pasirašyti prašymą ir (ar) skundą pateikusio asmens ar jo atstovo. Kai teikiant prašymą ir (ar) skundą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo ir (ar) skundo skaitmeninė kopija arba prašymas ir (ar) skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ir (ar) skundo autentiškumą.

16. Anglų kalba raštu pateiktiems prašymams ir (ar) skundams netaikomas šių Taisyklių 14 punktas. Šia kalba pateiktus prašymus ir (ar) skundus Tarnyba išsiverčia savo iniciatyva. Nevalstybine kalba taip pat priimami prašymai ir (ar) skundai, kai į Tarnybą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais. Iš užsienio valstybės institucijos ar tarptautinės organizacijos gautus prašymus ir (ar) skundus nevalstybine kalba Tarnyba taip pat išsiverčia savo iniciatyva.

17. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ir (ar) skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Kai prašymą Tarnybai paduoda asmuo atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas, turi būti legalizuotas teisės aktuose nustatyta tvarka. Dokumentų legalizuoti nereikalaujama, kai tai numatyta ES ar nacionaliniuose teisės aktuose bei tarptautiniuose susitarimuose, kuriuos vykdyti yra įsipareigojusi Lietuvos Respublika.

III SKYRIUS RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

18. Tarnyboje gautus asmenų prašymus ir (ar) skundus registruoja vyriausieji specialistai, atsakingi už gautų, siunčiamų dokumentų registravimą ir Tarnybos teritorinių skyrių administratoriai – referentai.

19. Prašymo ir (ar) skundo priėmimo faktas patvirtinamas Taisyklių 1 priede nustatytos formos pažyma. Pažyma asmeniui įteikiama į rankas arba per 3 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo Tarnyboje dienos išsiunčiama asmens nurodytu elektroninio pašto adresu. Jei nežinomas asmens elektroninio pašto adresas, minėta pažyma išsiunčiama paštu arba per kurjerį asmens prašyme ir (ar) skunde nurodytu adresu. Pažymoje pateikiama informacija apie: prašymo ir (ar) skundo registravimo Tarnyboje datą ir numerį; prašymo ir (ar) skundo išnagrinėjamo terminą; prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo termino pratęsimą; prašymą ir (ar) skundą nagrinėjantį asmenį ir jo kontaktus. Pažymą registruoja, pasirašo ir pareiškėjui pateikia Tarnybos vyriausieji specialistai, atsakingi už gautų, siunčiamų dokumentų registravimą arba Tarnybos teritorinių skyrių administratoriai – referentai. Kartu su pažyma asmeniui pateikiama Taisyklių 2 priede nurodyta informacija apie jo asmens duomenų tvarkymą.

20. Prašymai ir (ar) skundai, gauti Tarnybos darbo laiku, tiesiogiai iš asmens arba atsiųsti paštu, per kurjerį arba elektroniniu paštu, taip pat, kai prašymai ir (ar) skundai, gauti tiesiogiai iš asmens elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą (e. pristatymo paslauga) dokumento gavimo dieną registruojami gautų dokumentų registre, esančiame Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje.

21. Asmuo, kuris pateikė prašymą ir (ar) skundą, nesilaikydamas Taisyklių 14, 15 punktuose nustatytų reikalavimų, kuriuose nėra išdėstyti konkretūs reikalavimai ir (arba) konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, kitą darbo dieną nuo jo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos naudojant asmens prašyme ir (ar) skunde nurodytą kontaktinę informaciją, Tarnybos vyriausiojo specialisto, atsakingo už gautų, siunčiamų dokumentų registravimą arba Tarnybos teritorinio skyriaus administratoriaus – referento, informuojamas, kad jo prašymas ir (ar) skundas neregistruojamas, taip pat informuojama apie reikalavimus prašymams ir (ar) skundams. Jei skundžiami Tarnybos darbuotojų veiksmai (neveikimas) ar priimti sprendimai išsiunčiama skundo forma (Taisyklių 3 priedas). Jei nepateiktas pareiškėjo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, Tarnybos vyriausiasis specialistas, atsakingas už gautų, siunčiamų dokumentų registravimą arba Tarnybos teritorinio skyriaus administratoriaus – referentas, elektroniniu paštu arba telefonu atstovaujančiam pareiškėją asmeniui pasiūlo ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

22. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme ir (ar) skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo dokumento gavimo Tarnyboje dienos gautas prašymas ir (ar) skundas išsiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis.

23. Jeigu nėra galimybės persiųsti asmens prašymo ir (ar) skundo, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo dokumento gavimo Tarnyboje dienos informuoja jį pateikusį asmenį, paaiškindama prašymo ir (ar) skundo nenagrinėjimo priežastis.

24. Jei asmuo pateikia prašymą Tarnybai arba Tarnybos teritoriniam skyriui ir asmens prašymo turinys susijęs su galimais vaiko teisių pažeidimais, toks prašymas elektroniniu paštu arba per dokumentų valdymo sistemą perduodamas Tarnybos teritoriniam skyriui pagal vaiko buvimo arba vaiko gyvenamąją vietą.

25. Jei asmuo pateikia prašymą Tarnybos teritoriniam skyriui prašydamas pateikti informaciją apie vaiką, teisinę reikšmę turinčius dokumentus, kurio veiklos teritorijoje vaikas negyvena, toks prašymas perduodamas tam Tarnybos teritoriniam skyriui, kurio veiklos teritorijoje gyvena vaikas ir kuris turi asmens prašomą informaciją.

26. Jei asmuo pateikia prašymą ir (ar) skundą Tarnybos teritoriniam skyriui ir asmens keliami reikalavimai susiję su kelių Tarnybos teritorinių skyrių veikla, Tarnybos teritorinis skyrius, į kurį asmuo kreipėsi, gavęs iš kito (-ų) Tarnybos teritorinio (-ių) skyriaus (-ių) su prašymo ir (ar) skundo turiniu susijusią informaciją, atsako į visus pareiškėjo prašymo /ir (ar) skundo reikalavimus.

27. Jei asmuo pateikia prašymą ir (ar) skundą Tarnybos teritoriniam skyriui ir įvertinus prašymą ir (ar) skundą nustatoma, kad šiame Tarnybos teritoriniame skyriuje nebuvo atlikta jokių veiksmų ir (arba) priimta sprendimų susijusių su asmens vaiku, toks prašymas ir (ar) skundas Teritorinio skyriaus vedėjo rezoliucija perduodamas kito Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjui, kurio veiklos teritorijoje buvo atlikti veiksmai ir (arba) priimti sprendimai, susiję su asmens vaiku. Jeigu prašymas, kurį, atsižvelgiant į jo turinį, galima vertinti kaip skundą arba skundas susijęs su kito Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjo, kurio veiklos teritorijoje buvo atlikti veiksmai ir (arba) priimti sprendimai susiję su asmens vaiku, veiksmais ir (arba) priimtais sprendimais, toks prašymas ir (ar) skundas perduodamas Tarnybos direktoriui pagal kompetenciją.

28. Jei asmuo pateikia prašymą ir (ar) skundą Tarnybos direktoriui ir įvertinus prašymo ir (ar) skundo turinį nustatoma, kad pagal kompetenciją ir suteiktus įgaliojimus prašymas ir (ar) skundas gali būti nagrinėjamas teritoriniame skyriuje, toks prašymas ir (ar) skundas perduodamas Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjui pagal kompetenciją.

29. Tarnybos darbuotojas, jam Tarnybos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ir (ar) skundą, turi ne vėliau kaip kitą savo darbo dieną nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos persiųsti jį oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu arba vieno langelio asmenų aptarnavimo Tarnybos teritorinio skyriaus elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs arba ne vėliau kaip kitą savo darbo dieną nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos.

IV SKYRIUS

RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS, SPRENDIMŲ APSKUNDIMAS

30. Visi Tarnyboje užregistruoti prašymai ir (ar) skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Tarnyboje dienos. Jeigu prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimui reikia papildomos informacijos ar paaiškinimų, tokiu atveju atsakingas darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ir (ar) skundą, turi teisę iš Tarnybos skyrių gauti reikalingą informaciją ar paaiškinimus atsakymo projektui parengti. Paaiškinimų prašoma, paaiškinimai (informacija) teikiami šių Taisyklių 56 punkte nustatyta tvarka.

31. Tarnyba administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ir (ar) skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Tarnybos direktorius arba teritorinio skyriaus vedėjas 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.

32. Jei prašymą ir (ar) skundą pavedama nagrinėti keliems Tarnybos skyriams ir (ar) Tarnybos teritorinio skyriaus darbuotojams, kiekvienas vykdytojas atsakymo projekte parengia informaciją savo kompetencijos ribose. Atsakymą galutinai peržiūri ir parengia atsakingas vykdytojas (rezoliucijoje įrašytas pirmuoju vykdytoju, jeigu pačioje rezoliucijoje nenurodyta kitaip).

33. Atsakingas vykdytojas rezoliucijoje įrašytas pirmuoju numeriu turi motyvuotu prašymu kreiptis į Tarnybos direktorių arba teritorinio skyriaus vedėją dėl termino pratęsimo prašymo ir (ar) skundo išnagrinėjimui ne vėliau kaip likus 2 darbo dienoms iki prašymo ir (ar) skundo išnagrinėjimo termino pasibaigimo dienos.

34. Tarnybai gavus paklausimą iš Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus dėl asmens skundo ir kuriuo prašoma įvertinti, ar Tarnybos teritorinio skyriaus darbuotojai tinkamai atliko savo pareigas ir ėmėsi visų būtinausių priemonių, kad būtų užtikrinti geriausi vaiko interesai, ir prašoma imtis priemonių ir informuoti apie jas nustačius darbuotojų veiklos trūkumus, atsakymą Vaiko teisių apsaugos kontrolieriui dėl Tarnybos teritorinio skyriaus darbuotojų veiksmų užtikrinant vaiko teises teisės aktų nustatyta tvarka ir kokių priemonių imtasi nustačius veiklos trūkumus, teikia Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjas.

35. Prašymai ir (ar) skundai, persiųsti nagrinėjimui pagal kompetenciją iš kitų institucijų, kurie nepasirašyti ir nėra galimybės identifikuoti asmenį, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas, kuriuose nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, Tarnyboje nenagrinėjami, ir per 5 darbo dienas nuo jų gavimo dienos raštu pranešama asmeniui, kodėl jo prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas, ir nurodoma šio sprendimo apskundimo tvarka.

36. Tais atvejais, kai tas pats asmuo pateikia Tarnybai pakartotinį prašymą ir (ar) skundą, kuris nepasirašytas arba kurio turinys nekonkretus ir nesuprantamas, nėra išdėstyta konkreti problema ir asmuo jau buvo informuotas apie tokio prašymo ir (ar) skundo neregistravimo arba nenagrinėjimo priežastis, toks prašymas ir (ar) skundas neregistruojamas ir asmuo papildomai apie iš naujo pateiktam prašymui ir (ar) skundui keliamus reikalavimus neinformuojamas.

37. Tais atvejais, kai gaunamas vien tik Tarnybai adresuotas prašymas ir (ar) skundas, kuriame nurodyti klausimai priskiriami tiek Tarnybos, tiek kitų institucijų kompetencijai, prašymo ir (ar) skundo kopija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo Tarnyboje dienos persiunčiama kitoms institucijoms nagrinėti pagal kompetenciją ir apie tai pranešama prašymą ir (ar) skundą pateikusiam asmeniui.

38. Tais atvejais, kai Tarnyba gauna asmens prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, tokio prašymo nagrinėjimas organizuojamas Tarnybos kompetencijos ribose. Tarnybos atsakymo kopija kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms nepridedama, tačiau pareiškėjui ir tą patį jo prašymą nagrinėjančioms institucijoms pateikiama apibendrinta informacija, kad pareiškėjui atsakyta Tarnybos kompetencijos ribose.

39. Jei Tarnybai yra adresuota prašymo ir (ar) skundo kopija ir tai prašyme ir (ar) skunde yra aiškiai nurodyta, Tarnyba ją užregistruoja, įvertina prašymo ir (ar) skundo turinį, supažindina su juo Tarnybos direktorių arba teritorinio skyriaus vedėją, tačiau paties prašymo ir (ar) skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Tarnybos direktorius arba teritorinio skyriaus vedėjas dėl jo vadovaujame teritoriniame skyriuje gautų prašymų ir (ar) skundų nenusprendžia kitaip.

40. Jeigu prašymo ir (ar) skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ir (ar) skundo gavimo Tarnyboje dienos prašymo ir (ar) skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas persiunčia teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus arba teritorinio skyriaus vedėjo sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos pranešama prašymą ir (ar) skundą pateikusiam asmeniui.

41. Į asmenų prašymus ir (ar) skundus, atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ir (ar) skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ir (ar) skunde. Į anglų kalba gautus asmenų prašymus ir (ar) skundus atsakoma valstybine kalba, pateikiant atsakymo vertimą. Prireikus į prašymą ir (ar) skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą ir (ar) skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

42. Prašymas ir (ar) skundas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, kurį Tarnyba ar kita kompetentinga institucija jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmusi administracinių ginčų komisija ar teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ir (ar) skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas, per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ir (ar) skundo užregistravimo asmeniui pranešamos nenagrinėjimo priežastys.

43. Dėl anoniminių prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo, nepilnamečių asmenų pateikiamų prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo tikslingumo sprendimą rezoliucijos forma priima Tarnybos direktorius arba teritorinio skyriaus vedėjas. Atsižvelgiant į Tarnybos veiklos tikslus, nagrinėjami rašytiniai anoniminiai skundai (taip pat ir paskelbti žiniasklaidos priemonėse), susiję su galimai neteisėtais Tarnybos darbuotojų veiksmais.

44. Jeigu prašymui ir (ar) skundui išnagrinėti yra būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo Tarnyboje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ir (ar) skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ir (ar) skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

45. Už gautų prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo užduočių vykdymo kontrolę atsako užduotis paskyrę asmenys.

46. Tarnybos skyriaus vyriausiojo specialisto, patarėjo ir vyresniojo patarėjo priimti sprendimai, veiksmai (neveikimas), kylantys iš administracinių teisinių santykių, nuo sprendimo gavimo dienos, arba nuo to momento, kai buvo sužinota apie tokį neteisėtą veiksma (neveikimą), per šešis mėnesius gali būti skundžiami Tarnybos skyriaus vedėjui, per vieną mėnesį Lietuvos administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

47. Tarnybos skyriaus vedėjo priimti sprendimai, veiksmai (neveikimas), kylantys iš administracinių teisinių santykių, nuo sprendimo gavimo dienos, arba nuo to momento, kai buvo sužinota apie tokį neteisėtą veiksma (neveikimą), per šešis mėnesius gali būti skundžiami Tarnybos direktoriui, per vieną mėnesį Lietuvos administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka..

48. Tarnybos vyriausiojo patarėjo sprendimai, veiksmai (neveikimas), kylantys iš administracinių teisinių santykių, nuo sprendimo gavimo dienos, arba nuo to momento, kai buvo sužinota apie tokį neteisėtą veiksma (neveikimą), per šešis mėnesius gali būti skundžiami Tarnybos direktoriui, per vieną mėnesį Lietuvos administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

49. Tarnybos direktoriaus pavaduotojo veiksmai (neveikimas), kylantys iš administracinių teisinių santykių, nuo sprendimo gavimo dienos, arba nuo to momento, kai buvo sužinota apie tokį neteisėtą veiksma (neveikimą), per šešis mėnesius gali būti skundžiami Tarnybos direktoriui, per vieną mėnesį Lietuvos administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

50. Tarnybos direktoriaus priimti sprendimai per vieną mėnesį nuo jų gavimo dienos gali būti skundžiami Lietuvos administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

51. Dėl Tarnybos darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje bei neveikimo asmuo turi teisę per vienerius metus nuo skundžiamų veikslių padarymo ar skundžiamo sprendimo priėmimo pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

52. Dėl Tarnybos darbuotojų veikslių ar neveikimo, dėl kurių pažeidžiamos ar gali būti pažeistos vaiko teisės ar jo teisėti interesai, taip pat skundus dėl darbuotojų piktnaudžiavimo ar biurokratizmo vaiko teisių apsaugos srityje asmuo turi teisę per vienerius metus nuo skundžiamų veikslių padarymo ar skundžiamo sprendimo priėmimo pateikti skundą Vaiko teisių apsaugos kontrolieriui Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstatymo nustatyta tvarka.

V SKYRIUS ADMINISTRACINĖS PROCEDŪROS YPATUMAI

53. Skundai dėl Tarnybos darbuotojų veikslių (neveikimo) ar priimtų administracinių sprendimų nagrinėjami (tiriami) vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skyriuje nustatyta tvarka ir šiomis Taisyklėmis.

54. Skundas Tarnybos direktoriaus ar Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjo sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo užregistravimo Tarnyboje dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai. Apie sprendimą nenagrinėti skundą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

55. Draudžiama gautą skundą persiųsti (perduoti) nagrinėti Tarnybos darbuotojui, kurio veiksmai ar sprendimai skundžiami.

56. Skundą nagrinėjantis Tarnybos darbuotojas turi teisę prašyti Tarnybos skyriaus ir (arba) konkretaus darbuotojo pateikti rašytinį paaiškinimą dėl skunde nurodytų aplinkybių (terminas paaiškinimui pateikti užduotimi nustatomas atsižvelgiant į skundo sudėtingumą, iki 7 darbo dienų), priimtų sprendimų ir (arba) veikslių pagrįstumo, chronologine tvarka pateikti su nagrinėjama

situacija susijusius dokumentus ir (arba) nurodyti dokumentų valdymo sistemoje esančių dokumentų registracijos numerius, ir (arba) pateikti bylą. Jeigu skundą nagrinėja keli darbuotojai, administracinio sprendimo projektą savo kompetencijos ribose pirmajam vykdytojui kiti vykdytojai pateikia likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki užduoties įvykdymo termino pabaigos (išskyrus, jeigu pirmasis vykdytojas nustato kitą terminą dokumento rezoliucijoje).

57. Jeigu paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti administracinių ginčų komisija ar teismas, administracinė procedūra nutraukiama ir per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos apie tai raštu informuojamas skundą pateikęs asmuo.

58. Jeigu paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti Lietuvos Respublikos vaiko teisių kontrolieriaus įstaiga, administracinės procedūros sprendimo kopija pateikiama ir Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigai.

59. Skundą nagrinėjantis darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje, jeigu:

59.1. jis yra asmens, dėl kurio galimai pažeistų teisių ar teisėtų interesų pradėta administracinė procedūra arba dėl kurio veiksmų galimai yra pažeistos šio asmens teisės, arba asmens, kuris su skundu kreipėsi dėl kito asmens galimo teisių ar teisėtų interesų pažeidimo, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

59.2. tarp darbuotojo ir asmens, dėl kurio galimai pažeistų teisių ir teisėtų interesų pradėta administracinė procedūra arba dėl kurio veiksmų galimai pažeistos tokio asmens teisės, yra tiesioginio pavaldumo santykiai;

59.3. darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

60. Sprendimą raštu dėl darbuotojo nušalinimo nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje priima Tarnybos direktorius arba Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjas.

61. Prieš parengiant administracinės procedūros sprendimą, skundą nagrinėjantis Tarnybos darbuotojas, siekdamas išsiaiškinti ginčijamo klausimo esmę ir su juo susijusias aplinkybes, gali apklausti (susitikimo metu, el. paštu) asmenį, dėl kurio yra pradėta administracinė procedūra, taip pat kitus asmenis. Jeigu nagrinėjamame skunde nėra aiški ginčijamo klausimo esmė ir su juo susijusios aplinkybės arba asmuo išreiškė pageidavimą būti apklausiamas, administracinės procedūros sprendimas parengiamas tik apklausus asmenį, dėl kurio galimai pažeistų teisių ir teisėtų interesų buvo gautas skundas ir dėl gauto skundo pradėta administracinė procedūra. Jeigu dėl objektyvių priežasčių apklausti asmenį per administracinei procedūrai nustatytą laiką neįmanoma, administracinė procedūra nutraukiama.

62. Administracinės procedūros sprendimas be apklausos priimamas, kai skundas patenkinamas iš karto ir administracinės procedūros sprendimas nepažeidžia kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų, taip pat kai administracinės procedūros sprendimas turi būti priimtas nedelsiant.

63. Administracinės procedūros metu perklausomi ir (arba) peržiūrimi asmens kartu su skundu pateikti garso ir (arba) vaizdo įrašai ir jais gali būti remiamasi nagrinėjant skundą, išskyrus atvejus, kai kyla abejonių dėl garso ir (arba) vaizdo įrašo tikrumo arba asmenų identifikavimo ir (arba) asmuo nesutinka pateikti viso garso ir (arba) vaizdo įrašo.

64. Skundą nagrinėjantis darbuotojas Tarnybos direktoriui arba teritorinio skyriaus vedėjui pateikia administracinio sprendimo projektą, kuriame nurodomi skundžiami Tarnybos darbuotojų veiksmai ir (arba) priimti sprendimai, su skundo nagrinėjimu susijusios faktinės aplinkybės (faktinis pagrindas), argumentuotas situacijos teisinis įvertinimas (teisinis pagrindas), administracinio sprendimo motyvai, atliekamas tvarkomasis veiksmas arba asmenims nustatytos teisės ir (ar) pareigos, administracinio sprendimo apskundimo tvarka, nurodant konkrečią skundą nagrinėjančią instituciją ar įstaigą, skundo padavimo terminą ir teisės aktą, reglamentuojantį apskundimo tvarką.

65. Administracinės procedūros metu Tarnybos direktorius arba teritorinio skyriaus vedėjas gali pripažinti netekusiu galios neteisėtą administracinį sprendimą, taip pat teisėtą administracinį

sprendimą, jeigu administracinis sprendimas yra sąlyginis ir per nustatytą laikotarpį asmuo nustatytų sąlygų neįvykdo.

66. Neteisėtas administracinis sprendimas netenka galios nuo Tarnybos direktoriaus arba Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjo sprendimo pripažinti administracinį sprendimą netekusiu galios įsigaliojimo momento, išskyrus atvejus, kai sprendimas netekusiu galios pripažįstamas nuo neteisėto administracinio sprendimo priėmimo momento (*ab initio*).

VI SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SUSIJUSIŲ SU GALIMU VAIKO TEISIŲ PAŽEIDIMU, NAGRINĖJIMAS

67. Prašymai ir (ar) paklausimai ir (ar) kt., vaizdinė ar garsinė medžiaga ir pan., kurie, atsižvelgiant į jų turinį, gali būti vertinami kaip pranešimai apie galimą vaiko teisių pažeidimą, nagrinėjami Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo nustatyta tvarka. Į prašymus, kurie gali būti vertinami, kaip pranešimai apie galimą vaiko teisių pažeidimą, atsakymai asmenims šiose Taisyklėse nustatyta tvarka nėra teikiami, išskyrus atvejus, jei prašymuose, kurie gali būti vertinami kaip pranešimai apie galimą vaiko teisių pažeidimą, yra pateikiami papildomi reikalavimai į kuriuos privaloma atsakyti šiose Taisyklėse nustatyta tvarka.

VII SKYRIUS

KITŲ PRAŠYMŲ, SUSIJUSIŲ SU TARNYBAI PRISKIRTŲ SPECIALIŲJŲ FUNKCIJŲ VYKDYMU, NAGRINĖJIMAS

68. Kitų prašymų, susijusių su Tarnybai priskirtų specialiųjų funkcijų vykdymu nagrinėjimo tvarka skelbiama Tarnybos interneto svetainėje skyriuje administracinės paslaugos <https://vaikoteises.lt/apie-tarnyba/paslaugos/administracines-paslaugos/>

VIII SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS PARENGIMAS, PASIRAŠYMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

69. Atsakymai pareiškėjams parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

69.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos motyvuotos atsisakymo tai padaryti priežastys;

69.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualiu klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Tarnybos kompetenciją arba nurodomos motyvuotos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

69.4. į prašymą pateikti Tarnybos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos motyvuotos atsisakymo tai padaryti priežastys;

69.5. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos motyvuotos atsisakymo tenkinti prašymą priežastys.

70. Atsakymai į skundus dėl Tarnybos darbuotojų veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padaryto asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimo įforminami priimant administracinės procedūros sprendimą, šių Taisyklių V skyriuje nustatyta tvarka.

71. Išnagrinėjus skundą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusio asmens pažeistomis teisėmis ir (ar) jo teisėtais interesais, šis asmuo informuojamas apie skundo išnagrinėjimą pagal Tarnybos kompetenciją, nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų, taip pat įstatymų saugomų valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės apsaugos reikalavimų ir laikantis kitų įstatymuose numatytų apribojimų ir draudimų.

72. Atsakyme turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo, jo įgalioto asmens keliamus klausimus (reikalavimus), nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą, taip pat gali būti pareikšta Tarnybos nuomonė ir pateiktos rekomendacijos. Neatsakius nors į vieną iš keliamų klausimų, nurodomos priežastys, dėl kurių nebuvo galima pasisakyti tam tikru klausimu ir (arba) priimti sprendimo.

73. Atsakymas į prašymą pasirašomas arba Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjo, arba Tarnybos teritorinio skyriaus vyresniojo patarėjo, arba patarėjo Tarnybos direktoriaus nustatyta tvarka, arba Tarnybos direktoriaus. Administracinės procedūros sprendimas išnagrinėjus skundą, pasirašomas Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjo arba Tarnybos direktoriaus.

74. Atsakymą į prašymą ir (arba) administracinį sprendimą išsiunčia vyriausieji specialistai, atsakingi už gautų, siunčiamų dokumentų registravimą ir Tarnybos teritorinių skyrių administratoriai – referentai, asmeniui, dėl kurio buvo pradėta prašymo nagrinėjimo ir arba skundo nagrinėjimo administracinė procedūra, ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo jo užregistravimo dienos. Administracinės procedūros sprendimas Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje taip pat nukreipiamas susipažinti ar atlikti konkrečius veiksmus Tarnybos skyriaus vedėjui ir (arba) Tarnybos darbuotojui, kurio veiksmai buvo skundžiami ir (arba) Tarnybos darbuotojo, kurio veiksmai buvo skundžiami tiesioginiam vadovui.

75. Tarnyba pati pastebėjusi ar gavusi motyvuotą asmens kreipimąsi apie administraciniame sprendime esančius rašymo apsirikimus ar aiškias aritmetines klaidas, imasi priemonių klaidoms ištaisyti.

76. Jeigu klaida gali turėti esminės įtakos vykdyti administracinį sprendimą, Tarnyba sustabdo šio sprendimo vykdymą, iki klaidos bus ištaisytos.

77. Per 3 darbo dienas nuo klaidų ištaisymo dienos asmeniui ar asmenų grupei, kuriems buvo skirtas administracinis sprendimas, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo įteiktas su klaidomis buvęs administracinis sprendimas, įteikiamas pataisytas administracinis sprendimas. Jei atsižvelgiant į asmens kreipimąsi, Tarnybos nuomone, klaidų nėra, asmeniui pranešama, kad administracinis sprendimas neturi būti taisomas.

78. Jeigu klaidos ištaisymas pakeistų administracinio sprendimo turinį iš esmės, klaidų ištaisymo procedūra negalima, o administracinis sprendimas gali būti pripažintas netekusiu galios Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 16 straipsnyje ir šių Taisyklių 64–65 punktuose nustatyta tvarka bei kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka.

79. Už atsakymo ir (arba) administracinio sprendimo projekto vizavimą bei pasirašymą atsakingi Tarnybos darbuotojai patikrina, ar atsakymai ir (arba) administracinių sprendimų projektai tinkamai įforminti. Ne pagal dokumentų, teisės aktų rengimo reikalavimus parengti atsakymai ir (arba) administraciniai sprendimų projektai nesiunčiami, bet grąžinami vykdytojams klaidų ištaisymui. Administratoriai – referentai ir (arba) darbuotojai, kurie turi teisę siųsti atsakymus ir (arba) administracinių sprendimų projektus, ir (arba) dokumentus asmenims, prieš išsiųsdami atsakymus, administracinius sprendimus ir (arba) dokumentus patikrina Tarnybos atsakymo ir (arba) administracinio sprendimo, ir (arba) dokumentų gavėjo rekvizitus.

80. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo ir (ar) grąžinimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimas ir adresas, taip pat terminas, per kurį gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ir (ar) skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

81. Jei pateikus atsakymą pareiškėjo nurodytu adresu, dėl netikslių pareiškėjo nurodytų duomenų šis atsakymas grąžinamas Tarnybai kaip neįteiktas, esant galimybei minėti duomenys patikslinami ir atsakymas siunčiamas pakartotinai. Nesant galimybės patikslinti pareiškėjo adreso, atsakymas nesiunčiamas.

IX SKYRIUS

VIENO LANGELIO PRINCIPO TAIKYMAS

82. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant vieno langelio principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Tarnybos skyrių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti Tarnyba, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

83. Asmenys, atvykę į Tarnybą aptarnaujami pagal Tarnybos kompetenciją sprendžiant asmeniui rūpimus klausimus arba paaiškinant, kas tuos klausimus sprendžia bei nurodant, į kokią instituciją asmuo privalo kreiptis.

84. Asmenų priėmimo Tarnyboje darbo laikas: pirmadieniais – ketvirtadieniais – 8.00-17.00 val., penktadieniais – 8.00-15.45 val., pietų pertrauka – 12.00-12.45 val.

85. Tarnybos direktorius, jo pavaduotojas ir (arba) vyriausieji patarėjai, skyrių vedėjai asmenis priima iš anksto suderintu laiku.

86. Asmenis aptarnauja darbuotojai, atsakingi už asmenų priėmimą jiems atvykus į Tarnybą bei aptarnavimą telefonu ir elektroniniais ryšiais.

87. Darbuotojai, atsakingi už asmenų priėmimą:

87.1. priima asmenų prašymus, nustato kokia jų esmė, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Tarnyba gali gauti iš skyrių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Tarnyba pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

87.2. priima ir Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje registruoja asmenų, atvykusių į Tarnybą žodinius prašymus, kurie gali būti vertinami, kaip pranešimai apie galimą vaiko teisių pažeidimą;

87.3. suteikia informaciją apie klausimo sprendimo procedūrą ir, esant poreikiui, padeda surašyti prašymą;

87.4. gautus prašymus raštu registruoja Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje;

87.5. asmens prašymu įteikia jiems atsakymus atvykus į Tarnybą;

87.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Tarnybos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

87.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

87.8. jeigu asmeniui rūpimas klausimas nėra priskirtas Tarnybos kompetencijai, paaiškina, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą ir telefoną;

87.9. nukreipia asmenį pas darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

87.10. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Tarnybos direktorių ar teritorinio skyriaus vedėją;

87.11. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir pavedimus.

88. Darbuotojai, atsakingi už asmenų priėmimą, į Tarnybą atvykusius asmenis, jeigu reikalinga išsamesnė konsultacija, gali nukreipti į kitus Tarnybos skyrius.

89. Asmenų pageidavimu jų aptarnavimo klausimas ir priėmimo laikas gali būti suderinami iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingi Tarnybos darbuotojai apie tai įspėja asmenį.

X SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

90. Tarnybos darbuotojai, pažeidę šias Taisykles, atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

91. Tuo atveju, kai įsigalioję norminiai teisės aktai įtvirtina kitą, nei nurodytą Taisyklėse reglamentavimą, juo turi būti vadovaujamas iš karto, nelaukiant šių Taisyklių pakeitimo.

92. Taisyklės peržiūrimos periodiškai, ne rečiau kaip kartą per metus, arba įvykus esminiams organizaciniams, sisteminiams Tarnybos veiklos pokyčiams arba pasikeitus teisės aktų reikalavimams.

93. Taisyklių atnaujinimą organizuoja, jų nuostatų įgyvendinimo kontrolę vykdo Vidaus tyrimų skyriaus vedėjas kartu su Tarnybos skyrių vedėjais.

94. Tarnyba nustatyta tvarka vykdo Tarnybos darbuotojų mokymą ir, esant galimybėms, sudaro sąlygas Tarnybos darbuotojų kvalifikacijai kelti prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo srityje.

95. Su šiomis Taisyklėmis Tarnybos darbuotojus per 3 darbo dienas nuo Taisyklių priėmimo ir (ar) pakeitimo dienos supažindina Veiklos valdymo skyriaus vyriausiasis specialistas, atsakingas už gautų, siunčiamų dokumentų registravimą. Naujai į Tarnybą priimtus darbuotojus su šiomis Taisyklėmis per 3 darbo dienas nuo priėmimo į pareigas dienos supažindina tiesioginis vadovas.
