

PATVIRTINTA
Lietuvos vyriausiojo administracinio
teismo kanclerio
2022 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. T-7

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO LIETUVOS VYRIAUSIAJAME ADMINISTRACINIAME TEISME TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo Lietuvos vyriausiam administraciniame teisme (toliau – Teismas) tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja į Teismą besikreipiančių asmenų aptarnavimą, jų neprocesinių skundų bei prašymų priėmimo ir nagrinėjimo Teisme, taip pat aptarnavimo kreipiantis telefonu tvarką.

2. Asmenų pareiškimai, prašymai, skundai administracinėse bylose bei kiti procesiniai dokumentai priimami ir nagrinėjami Lietuvos Respublikos procesinių įstatymų nustatyta tvarka ir ši Tvarka jų nagrinėjimui netaikoma, išskyrus nuostatas, reglamentuojančias asmenų aptarnavimą.

3. Teismo darbuotojai (valstybės tarnautojai ir asmenys, dirbantys pagal darbo sutartis), aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo laikytis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, Asmenų aptarnavimo teismuose standarto reikalavimų ir vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatytais dokumentų išsamumo ir tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

4. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus viešąją informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymą.

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

5. Atvykę į Teismą asmenys aptarnaujami Teismo raštinės darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą.

6. Asmenys Teisme aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. (be pietų pertraukos). Pirmadieniais ir trečiadieniais nuo 17.00 iki 17.30 val. Teisme priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ir skundai. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

7. Teismo raštinės valstybės tarnautojai ir darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, gerai matomoje vietoje privalo segėti ar būti prisikabinę identifikavimo kortelę, kurioje būtų nurodytas valstybės tarnautojo ar darbuotojo vardas, pavardė ir pareigos.

8. Teismo raštinės darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:
- 8.1. priima prašymus ir skundus, juos registruoja LITEKO2 Dokumentų valdymo modulyje (toliau – ir DVM)) ir perduoda juos Teismo pirmininkui, jo pavaduotojui ar jų įgaliotam asmeniui;
 - 8.2. jei Teismas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju

prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

- 8.3. pagal Teismo kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;
- 8.4. gražina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Tvarkos 17 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų;
- 8.5. perduoda prašymus, skundus juos nagrinėti Teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo arba jų įgalioto asmens paskirtiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams, informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;
- 8.6. teikia informaciją apie Teismo veiklą ir konsultuoja Teismo kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiskumo asmenį turi konsultuoti kiti Teismo valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – Teismo darbuotojai), turintys reikalingą kompetenciją;
- 8.7. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;
- 8.8. ne elektroninių ryšių priemonėmis gautus prašymus ir skundus sega į specialiai tam skirtus segtuvus;
- 8.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo ar jų įgalioto asmens pavedimus, susijusius su asmenų skundų ir prašymų priėmimu ir registravimu.

9. Teismas elektroninėje erdvėje (Teismo interneto svetainėje) ir Teismo informaciniame stende valstybine ir anglų kalbomis skelbia:

- 9.1. Teismo raštinės darbo laiką ir kontaktinę informaciją (buvimo vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, prireikus kitų Teismo naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į Teismo raštinę);
- 9.2. elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys Teismui gali teikti savo prašymus ar skundus;
- 9.3. papildomą laiką per savaitę prieš arba po Teismo darbo dienos laiko, kada Teismo raštinėje galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;
- 9.4. informaciją, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą Teismo raštinėje iš anksto.

10. Asmenų aptarnavimo klausimas, jų pageidavimu, gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingi Teismo tarnautojai apie tai įspėja asmenį.

11. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų Teismo pirmininkas, turi ne vėliau kaip prieš 7 dienas užsiregistruoti tel. (8 5) 268 5583 arba el. paštu info@lvat.lt. Asmenys gali pasirinkti patogiausią bendravimo su Teismo pirmininku būdą: telefonu, nuotoliniu būdu, naudojant vaizdo pokalbių programas (pvz., Microsoft Teams, Zoom) arba asmeniškai atvykstant į Teismą; bendravimo laikas – paprastai penktadieniais nuo 8.30 iki 11.30 val., vienam asmeniui skiriant iki 20 min. laiko. Bendravimo su pirmininku gairės skelbiamos Teismo internetinėje svetainėje www.lvat.lt.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui arba jo įgaliotam atstovui atvykus į Teismą), raštu elektroninių ryšių priemonėmis (per E. pristatymo sistemą, elektroniniu paštu, faksimiliniu ryšiu), paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą.

13. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Teismo raštinės darbuotojui.

14. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Teismo interesų, Teisme neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Teismo interesų, prašymą ar skundą priimančio Teismo raštinės darbuotojo sprendimu neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Teismo darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Teismas neturi galimybės panaudodamas technines priemones fiksuoti ir saugoti žodinio prašymo turinį.

15. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Teismo darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas arba jų įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

16. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Teisme nėra Teismo darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Teismą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Teismą, savo iniciatyva, jeigu Teismo pirmininkas, jo pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

17. Prašyme ar skunde turi būti nurodyta:

17.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Tvarkos 14 punkte nurodytą atvejį;

17.2. juridinio asmens pavadinimas, teisinė forma, kodas, buveinė, juridinio asmens Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinės sistemos elektroninio pristatymo dėžutės (toliau – elektroninio pristatymo dėžutė) adresas, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą juridinį asmenį (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu);

17.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

18. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

18.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka (pateikti prašymo ar skundo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Tvarkos 19 punkte nurodytu atveju);

18.2. parašytas įskaitomai;

18.3. konkretus ir suprantamas;

18.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

18.5. pasirašytas prašymą pateikuso asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

19. Kai į Teismą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami bet kokia užsienio kalba.

20. Teismo darbuotojas, jam Teismo suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis Teismo naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, kuriame prašoma pateikti oficialią informaciją, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Teismo raštinei, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Tvarkos 14 punkte nustatytais terminais.

21. Kai asmens prašymą ar skundą Teismui paduoda asmens atstovas, jis Teismui pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šios Tvarkos 18 punkte nustatytus reikalavimus. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu. Kai atstovaujamo asmens vardu į Teismą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde 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 ar jo kopiją.

22. Kai prašymą ar skundą Teismui paduoda asmens atstovas, kurio 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 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

24. Gauti prašymai ir skundai registruojami, tvarkomi ir apskaitomi LITEKO2 DVM, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

25. Tuo atveju, kai elektroninių ryšių priemonėmis gauti asmenų prašymai ir skundai yra nepasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba nesuformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, tačiau atitinka kitus Tvarkos 17–18 punkte nustatytus reikalavimus, jie registruojami bendra tvarka.

26. Ne elektroninių ryšių priemonėmis gautų ir užregistruotų skundų bei prašymų originalai ar jų kopijos, taip pat skundai ir prašymai, į kuriuos atsakymai nerengiami, su žymomis „įvykdyta“ arba „susipažinau“ segami specialiai tam skirtame segtuve.

27. Užregistruoti prašymai ir skundai Teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo arba jų įgalioto asmens pavedimu perduodami nagrinėti Teismo skyriams, valstybės tarnautojams arba darbuotojams pagal kompetenciją.

28. Draudžiama perduoti prašymus ir skundus spresti padaliniams ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

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

30. Prašymus ar skundus Teismas nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jam nustatytą kompetenciją.

31. Asmuo, kuriam Teismo pirmininko, jo pavaduotojo ar jų įgalioto asmens pavedimu yra pavesta parengti atsakymą į asmens prašymą ar skundą, pirmiausia nustato, kokia jo esmė, kokios informacijos reikia sprendimui priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, taip pat esant galimybei numatyti, kokią informaciją Teismas gali gauti iš savo padalinių ir kitų institucijų, paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia.

32. Prašymas ar skundas, išskyrus tuos, į kuriuos Tvarkos 14 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo užregistravimo Teisme datos. Tais atvejais, kai įstatymuose ar kitose specialiose taisyklėse nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu arba kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti, Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo turi teisę šį terminą pratęsti dar iki 10 darbo dienų. Apie pratęstą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą asmuo informuojamas raštu per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos, nurodant pratęsimo priežastis.

33. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Tvarkos 12 punkte nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Teismo veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Teismo veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

34. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Teismas tokios informacijos ir dokumentų pats neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme 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 trūkstantį dokumentų nepateiks. Jeigu per Teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Teismo pirmininko, jo pavaduotojo ar jų įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Teismo nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Teismui pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

35. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą vienai institucijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavęs Teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą Teismui.

36. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

37. Jei Teismui yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Teismas ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Teismo pirmininką, pirmininko pavaduotoją ar jų įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo

nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

38. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio Teismo darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Teismo pirmininko, jo pavaduotojo 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 Teismo pirmininko, jo pavaduotojo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Teismas 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.

39. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Tvarkos 17 ir (ar) 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Teismo pirmininkas, jo pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Teismo nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Tvarkos 17 ir 18 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

40. Dėl išnagrinėtų prašymų ir skundų priimti sprendimai įforminami Teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo ar jų įgalioto asmens raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.

41. Visi atsakymai į užregistruotus prašymus ir skundus rengiami el. formatu, naudojantis LITEKO2 DVM.

42. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba. Tvarkos 35 punkte nurodytu atveju į persiūtą prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.

43. Į prašymą ar skundą atsakymas paprastai pateikiamas tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakymas pateikiamas nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (Teisme), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Teismo darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

44. Teismas, išnagrinėjęs grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

45. Atsakymai į prašymą ar skundą turi būti pasirašyti Teismo pirmininko, jo pavaduotojo arba jų įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, naudojantis LITEKO2 DVM, kuris leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Tvarkos 39 punkte nurodytus prašymus ar skundus, pateiktus elektroniniu paštu – šiais atvejais Teismo pirmininko, jo pavaduotojo ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Teismo darbuotojo jam Teismo suteikto elektroninio pašto.

46. Atsakymai į prašymus ir skundus, kuriuose yra minimi ar naudojami specialių kategorijų

asmens duomenys, asmenims siunčiami saugiais apsikeitimo informacija kanalais – per E. pristatymo sistemą, elektroniniu paštu siunčiami slaptažodžiu apsaugoti dokumentai ir kita (su adresatu iš anksto aptarta komunikavimo priemone (pavyzdžiui, SMS žinute)) adresatui pateikiamas slaptažodis arba tokie atsakymai siunčiami registruotąja pašto siunta.

47. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

VI SKYRIUS APTARNAVIMAS TELEFONU

48. Teisme už pirminį asmenų aptarnavimą telefonu atsakinga Teismo raštinė.

49. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingas darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

- 49.1. paaiškinti, ar Teismas kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;
- 49.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;
- 49.3. nurodyti, į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Teismo kompetencijai nepriklauso nagrinėti jo prašymą ar skundą;
- 49.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo nustatyta tvarka.

50. Jeigu telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotikų, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų, ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, aptarnaujantis asmuo įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

51. Darbuotojas, aptarnaujantis telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

- 51.1. esant galimybei, pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį;
- 51.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Teismo pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;
- 51.3. išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
- 51.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Teismo darbuotoją;
- 51.5. jei įmanoma, iš karto atsakyti į klausimą, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu ar kita ryšių priemone laiką.

VII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

52. Teismo raštinėje privalo būti padėta Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga ir Teismo asmenų apklausos anketos. Joje asmenys gali pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo Teisme kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

53. Teismo pirmininko įgalioti asmenys reguliariai nagrinėja pageidavimų ir pasiūlymų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą, kuris atliekamas pagal patvirtintą tvarką.

Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo
Lietuvos vyriausiąjame administraciniame teisme
tvarkos priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)



LIETUVOS VYRIAUSIASIS ADMINISTRACINIS TEISMAS

Biudžetinė įstaiga, Žygimantų g. 2, LT-01102 Vilnius, tel. (8 5) 279 1005, faks. (8 5) 268 5875, el. p. info@lvat.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188734870

(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)
