

**ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
REGIONŲ APYGARDOS ADMINISTRACINIAME TEISME
TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Regionų apygardos administraciniame teisme taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą, priimant skundus, prašymus, procesinius ir kitus dokumentus, informacijos apie teismo kaip valstybės institucijos veiklą teikimą, prašymų, kurių nagrinėjimo tvarkos nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai, nagrinėjimą Regionų apygardos administraciniame teisme (toliau – Teismas).

2. Asmenų procesinio pobūdžio dokumentai nagrinėjami Lietuvos Respublikos procesinių įstatymų nustatyta tvarka ir šios Taisyklės jų nagrinėjimui netaikomos, išskyrus nuostatas, reglamentuojančias asmenų aptarnavimą.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse vartojamas sąvokas.

4. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus, Teismo valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, vieno langelio, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo permainingoms principais. Teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio Teismo darbuotojo. Teismo darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti pavedama kitiems Teismo darbuotojams.

7. Prašymą ar skundą nagrinėjantis darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, Teismo darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, turi pranešti teismo pirmininkui ar jo įgaliotam asmeniui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Teismo darbuotojo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima teismo pirmininkas.

8. Teismo darbuotojas, vykdamas Teismo atstovo ryšiams su visuomene funkcijas, turi užtikrinti, kad Teismo interneto svetainėje ir Teismo patalpose aptarnaujamiems asmenims matomoje

vietoje būtų paskelbta Taisyklių VI skyriuje nurodyto vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio buvimo vieta, darbo laikas, kontaktai, kita svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

9. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Teismą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Teismą ar telefonu.

10. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

11. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Teisme neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma žodžiu tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

12. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

13. Asmens pageidavimu jo priėmimas institucijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 9 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo institucijoje laikas ir vieta, institucijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

14. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiam asmeniui ir jį aptarnaujančiam Teismo darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Teisme nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Teismą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Teismą, savo iniciatyva.

15. Asmens prašymas ar skundas raštu turi būti:

15.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 17 ir 18 punktuose nurodytais atvejais;

15.2. parašytas įskaitomai;

15.3. asmens pasirašytas.

16. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

17. Atsižvelgdamas į Teismo atliekamas funkcijas ir darbuotojų kompetenciją, teismo pirmininkas turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami.

18. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 17 punktu, nustatytais kalbomis priimami prašymai, kai į Teismą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

19. Atstovaujamo asmens vardu į Teismą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens 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 patvirtinanti dokumentą ar jo kopiją.

20. Kai prašymą ar skundą Teismui pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas 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“.

21. Asmens prašymas ar skundas raštu, atsiųstas Teismui elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

22. Jeigu teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 21 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Teismo interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Teisme neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 11 punkte nustatyta tvarka.

23. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Teismui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Teismo arba Teismo rūmų elektroninio pašto adresu, nurodytu Teismo interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

24. Teismo darbuotojas, jam Teismo suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau, kaip kitą darbo dieną persiųsti jį oficialiu Teismo arba Teismo rūmų elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti Teismo raštinėje, pritaikant vieno langelio principą, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Teismo dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Ant gautų dokumentų dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Prašymų ir skundų užregistravimas asmens pageidavimu gali būti patvirtinamas asmens pateiktoje dokumento kopijoje, nurodant teismo pavadinimą, dokumento registravimo datą ir registracijos numerį.

26. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

27. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Teismo interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Teisme dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

28. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Teisme dienos, teismo pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 27 punkte nustatytą terminą, Teismas per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

29. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Teismas tokios informacijos ar dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teismas kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ar dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ar dokumentai. Kai per Teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ar dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Teismo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Teismas pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

30. Prašymo, adresuoto Teismui, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavęs Teismas. Teismas, nustatęs, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisme dienos gali persiųsti jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiam Teismui. Teismas, gavęs iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas gautų institucijų raštų kopijas.

31. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

32. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Teisme dienos gali persiųsti tokio prašymo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas teismo pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Teismas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

33. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 15.1 papunktyje, 19 ir 20 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Teisme dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

34. Prašymas ar skundas, pateiktas elektroninėmis priemonėmis nesilaikant Taisyklių 21 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Teisme gražinamas asmeniui ir nurodoma tokio prašymo gražinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo gražinimo priežastį teikiama kitais prašyme nurodytais asmens kontaktais, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

35. Jeigu Teismas, užregistravęs asmens prašymą, nustato, kad prašymas neįskaitomas, grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Teismas negali tokio prašymo išnagrinėti, teismo pirmininko arba jo įgalioto asmens sprendimu prašymas nenagrinėjamas ir apie tai Teismas praneša asmeniui.

36. Prašymas, kuris yra asmens nepasirašytas arba kuriame nenurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta ar pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti, nenagrinėjamas, jeigu teismo pirmininkas arba jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

37. Pakartotiniai prašymai, nagrinėtini šių Taisyklių nustatyta tvarka, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Teismą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Teismas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Teisme praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas.

38. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Teismo kompetenciją. Jeigu Teismas neįgaliotas spręsti prašyme išdėstytus klausimus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Teisme dienos prašymas yra grąžinamas siuntėjui arba išsiunčiamas kompetentingai institucijai, jeigu nėra Taisyklių 39 punkte nurodytos informacijos, kartu pranešant apie tai asmeniui, paaiškinant jo prašymo persiuntimo priežastis. Prašymo kopija paliekama Teisme.

39. Asmenų prašymai ir skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu ar kita), nepersiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su Teismo kompetencija, prašymas nagrinėjamas tiek, kiek jis susijęs su Teismo kompetencija.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

40. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą teismo pirmininko sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

41. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas teismo pirmininko arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 22 punkte nustatytu atveju institucijoje neregistruotus prašymus.

42. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Atsakymas į prašymą paprastai parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Teisme.

43. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

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

43.2. į prašymą pateikti Teismo turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

44. Asmuo, pateikęs Teismui asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs savo asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

45. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, informacija, sudaranti valstybės, tarnybos, profesinę, komercinę ar banko paslaptį, ir kita informacija, kurią teikti draudžia Lietuvos Respublikos įstatymai.

46. Prašymą nagrinėjęs Teismas, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

47. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

48. Asmuo, nesutinkantis su Teismo atsakymu arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui.

49. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

50. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Teismo pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

51. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

52. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis žodžiu elektroninėmis priemonėmis, turi suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu, trumpai ir suprantamai:

52.1. paaiškinti, ar Teismas yra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

52.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

52.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Teismas nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;

52.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

53. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį žodžiu elektroninėmis priemonėmis, turi laikytis šių reikalavimų:

53.1. prisistatyti asmeniui – pasakyti Teismo pavadinimą, nurodyti pareigas, vardą ir pavardę;

53.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

53.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

54. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis žodžiu elektroninėmis priemonėmis, turi laikytis Asmenų aptarnavimo teismuose standarto reikalavimų.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

55. Teisme vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atlieka Teismo raštinė, kurioje yra asmenų ir dokumentų priėmimo patalpa. Teismo rūmų raštinės, atliekančios asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų priėmimo funkcijas, yra Teismo Kauno rūmuose, Klaipėdos rūmuose, Šiaulių rūmuose ir Panevėžio rūmuose.

56. Teismo rūmų raštinė atlieka šias funkcijas:

56.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Teismas gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali gauti pati arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

56.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos teismo pirmininkui ar jo įgaliotam asmeniui;

56.3. perduoda prašymus ir skundus nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris institucijos darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Teismo kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

56.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

56.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

56.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal kompetenciją;

56.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia teismo pirmininkui.

57. Asmenys aptarnaujami Teismo darbo laiku:

57.1. pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais – nuo 8 val. iki 17 val.;

57.2. penktadieniais – nuo 8 val. iki 15 val. 45 min.;

57.3. pietų pertrauka – nuo 12 val. iki 12 val. 45 min.;

57.4. švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė yra trumpesnė viena valanda.

58. Teisme nustatytos dvi papildomos prašymų ir skundų priėmimo valandos per savaitę, t. y. asmenys, norintys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, gali tai padaryti kiekvienų Teismo rūmų raštinėje pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais – nuo 7 val. 30 min.

59. Asmenų, pageidaujančių bendrauti su teismo pirmininku, registraciją vykdo teismo pirmininkui priskirtas teismo posėdžių sekretorius, suderinęs su teismo pirmininku priėmimo laiką. Teismo pirmininkui priskirtas teismo posėdžių sekretorius pagal galimybes nedelsdamas praneša teismo pirmininkui apie gautus prašymus bendrauti su teismo pirmininku tiesiogiai.

60. Teismo Klaipėdos rūmuose, Panevėžio rūmuose ir Šiaulių rūmuose asmenis, pageidaujančius bendrauti su įstaigos vadovu, priima teisėjai, teismo pirmininko įsakymu paskirti vykdyti tam tikras vidaus administravimo funkcijas konkrečiuose rūmuose. Asmenų, pageidaujančių bendrauti su įstaigos vadovu, registraciją vykdo minėtiems teisėjams teismo pirmininko įsakymu priskirti teismo posėdžių sekretoriai.

61. Darbuotojai, tiesiogiai bendraudami su asmenimis, turi segėti identifikavimo korteles.

62. Visi Teismo darbuotojai aptarnaudami asmenis turi vadovautis Teisme įdiegtos Kokybės vadybos sistemos nuostatomis ir jos sudedamąja dalimi – Asmenų aptarnavimo teismuose standartu.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

63. Teismo rūmų raštinėje, matomoje vietoje, yra laikoma Asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kurioje asmenys gali raštu išreikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus. Be to, Teismo rūmų koridoriuje yra įrengta speciali dėžutė, kur gali būti įmetami į Teismą besikreipiančių asmenų rašytiniai paaiškinimai, pasiūlymai ir pageidavimai dėl Teismo darbuotojų veiklos.

64. Teisme asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis Teismo Asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo tvarkos aprašu, patvirtintu teismo pirmininko įsakymu.

65. Teismas kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą – vidinį klientų aptarnavimo kokybės monitoringą pagal Asmenų aptarnavimo kokybės monitoringo tvarkos aprašo reikalavimus.

66. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Teismui aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

66.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Teismo darbo laiką;

66.2. ar asmenims patogus Teismo nustatytas asmenų priėmimo laikas;

66.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

66.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių darbuotojų;

66.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

66.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

66.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Teismas ėmėsi sprendamas jų klausimus.

67. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

67.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

67.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

67.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Teismą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį darbuotoją;

67.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Teismo atsakymą arba juos aptarnavusį darbuotoją.

68. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketavimo būdu ir Asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygoje surinkta informacija naudojama asmenų aptarnavimo kokybei Teisme gerinti.

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų
nagrinėjimo Regionų apygardos
administraciniame teisme
taisyklių priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

REGIONŲ APYGARDOS ADMINISTRACINIS TEISMAS

(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)