



LIETUVOS METROLOGIJOS INSPEKCIJOS VIRŠININKAS

ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS METROLOGIJOS INSPEKCIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2017 m. birželio 28 d. Nr. 11V-63
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo Nr. VIII-1234 1, 2, 3, 14, 14¹, 15, 16, 19, 22, 27, 28, 31, 34, 35, 37, 40 ir 41 straipsnių pakeitimo, įstatymo papildymo 17¹ straipsniu, 21, 23 ir 24 straipsnių pripažinimo netekusiais galios įstatymu:

1. T v i r t i n u pridamas Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos metrologijos inspekcijoje taisykles.

2. P r i p a ž į s t u netekusiomis galios Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos metrologijos inspekcijoje taisykles, patvirtintas Lietuvos metrologijos inspekcijos viršininko 2015 m. spalio 2 d. įsakymu Nr. 11V-110 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos metrologijos inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“.

3. P a v e d u Lietuvos metrologijos inspekcijos Bendrųjų reikalų skyriui:

3.1. su Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos metrologijos inspekcijoje taisyklėmis supažindinti Lietuvos metrologijos inspekcijos valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis;

3.2. paskelbti šį įsakymą Lietuvos metrologijos inspekcijos interneto svetainėje.

Viršininkas

Domas Vasiliauskas

Parengė

Edita Stankevičienė

2017-06-28

Lietuvos metrologijos inspekcijos
viršininko pavaduotoja

Natalija Bražunienė

2017-06-28

Lietuvos metrologijos inspekcijos
Bendrųjų reikalų skyriaus
vyriausioji specialistė

Aistė Zuokienė

2017-06-28

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS METROLOGIJOS INSPEKCIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos metrologijos inspekcijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos metrologijos inspekcijoje (toliau – LMI).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į LMI, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie LMI veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojų), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į LMI, išskyrus asmenų skundus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

3. Pagal Taisyklių IV skyriaus nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – LMI veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

4.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma LMI nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

4.3. **Oficialus institucijos elektroninio pašto adresas** – LMI interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas priimamojo elektroninio pašto adresas metrinsp@metrinsp.lt.

4.4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

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

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams.

7. Nagrinėjantis asmens prašymą valstybės tarnautojas ar darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas LMI viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti LMI viršininkui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl institucijos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį pareigas paskyrusios institucijos vadovas.

8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal LMI kompetenciją. Jeigu LMI neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, tuomet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo LMI prašymas išsiunčiamas Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai ir pranešama apie tai asmeniui, paaiškinant jo prašymo persiuntimo priežastis.

9. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. LMI per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su LMI kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su LMI kompetencija.

10. Asmens prašymo, adresuoto LMI, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako LMI. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai (LMI).

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo LMI.

12. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į LMI, tuo pačiu klausimu, kurį LMI jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, LMI per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo, praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

13. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, LMI per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). LMI tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamosi Taisyklių 34 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas LMI viršininko sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio

teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą LMI nedelsdama raštu praneša asmeniui.

14. Bendrųjų reikalų skyrius turi užtikrinti, kad LMI interneto svetainėje būtų paskelbtos valstybės tarnautojo ar darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija.

II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

15. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į LMI) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į LMI, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

16. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

17. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, LMI neregistruojami, jeigu LMI vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

18. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

19. Asmens pageidavimu asmens priėmimas LMI ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 15 punkte nurodytais būdais.

20. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui ar darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o LMI nėra valstybės tarnautojo ar darbuotojo suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į LMI turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

21. Asmenų prašymai raštu turi būti:

21.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 23 ir 24 punktuose nurodytus atvejus;

21.2. parašyti įskaitomai.

22. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

23. Atsižvelgdamas į LMI atliekamas funkcijas ir joje dirbančių valstybės tarnautojų ir darbuotojų kompetenciją, LMI viršininkas turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami.

24. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 23 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai institucijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į LMI raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

25. Atstovaujamo asmens vardu į LMI kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos 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.

26. Kai prašymą LMI 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“.

27. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti LMI elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LMI interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

28. Jeigu LMI viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 27 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, institucijoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

29. Asmuo, prašymą teikiantis institucijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu metrinsp@metrinsp.lt.

30. Valstybės tarnautojas arba darbuotojas, jam LMI suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, oficialiu LMI elektroninio pašto adresu metrinsp@metrinsp.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

31. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar gauti valstybės tarnautojo ar darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami LMI dokumentų valdymo sistemos atitinkamame dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

32. Asmenų prašymų registravimą ir jų perdavimą LMI viršininko rezoliucijoje nurodytam LMI valstybės tarnautojui ar darbuotojui organizuoja LMI Bendrųjų reikalų skyrius. LMI teritoriniuose padaliniuose gautų prašymų registravimą ir nagrinėjimą organizuoja šių teritorinių padalinių viršininkai.

33. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo LMI asmens

nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

34. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LMI interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo LMI.

35. Jeigu asmens 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 užregistravimo LMI, LMI viršininkas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 34 punkte nustatytą terminą, LMI nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

36. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir LMI tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per LMI nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. LMI pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

37. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

38. Jeigu LMI, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to LMI negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas LMI viršininko sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą LMI nedelsdama praneša asmeniui.

39. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 21.1 ir 21.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridamų dokumentų užregistravimo LMI grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. LMI pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

40. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 22 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu LMI viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo LMI asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

41. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 25 ir 26 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo LMI, asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

42. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 27 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje grąžinami asmeniui ir

nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nurodyta.

IV SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

43. Asmenų prašymų nagrinėjimą taikant vieno langelio principą organizuoja LMI Bendrųjų reikalų skyrius.

44. Asmenų prašymų nagrinėjimą taikant vieno langelio principą LMI teritoriniuose padaliniuose organizuoja šių teritorinių padalinių viršininkai.

45. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, atlieka šias funkcijas:

45.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją institucija 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 pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

45.2. užregistruoja gautus asmens prašymus ir perduoda juos LMI viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui;

45.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris valstybės tarnautojas ar darbuotojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas LMI kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

45.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

45.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

45.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal LMI viršininko nustatytą kompetenciją;

45.7. rengia ir teikia LMI viršininkui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

45.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus praneša LMI viršininkui.

V SKYRIUS ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

46. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas LMI viršininko arba jo įgalioto valstybės tarnautojo ar darbuotojo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus,

kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

47. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktu, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

48. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

48.1. 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;

48.2. į prašymą pateikti LMI turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta LMI valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie LMI veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

49. LMI pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

50. Asmuo, nesutinkantis su LMI atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą 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. Dėl valstybės tarnautojų ir darbuotojų 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.

51. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 12, 38–42 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

52. Valstybės tarnautojų ir darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, turi trumpai ir suprantamai:

52.1. paaiškinti, ar LMI kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

52.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu LMI nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

53. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį valstybės tarnautoją ar darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

54. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, valstybės tarnautojas ar darbuotojas, turi laikytis reikalavimų:

54.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti institucijos pavadinimą ir pavardę;

54.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

54.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

54.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

54.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

55. LMI viršininko arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paskirtas valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą elektroniniais ryšiais, ir tam paskirta elektroninių ryšių linija.

VII SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

56. LMI privalo kasmet atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

57. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl LMI aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų, pavyzdžiui:

57.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie LMI darbo laiką;

57.2. ar asmenims patogus LMI nustatytas asmenų priėmimo laikas;

57.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

57.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų ar darbuotojų;

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

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

57.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių LMI ėmėsi sprendama jų klausimus.

58. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

58.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

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

58.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į LMI skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją ar darbuotoją;

58.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją ar darbuotoją.

59. Taisyklių 56 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui LMI gerinti.

60. Taisyklių 56 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami LMI interneto svetainėje.

lituvos metrologijos inspekcijos
Bendrujų reikalų skyriaus
vyresnioji patarėja

Edita Stankevičienė

2017-06-28

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo
Lietuvos metrologijos inspekcijoje taisyklių
1 priedas

(Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

Lietuvos metrologijos inspekcija

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____

(data)

(registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.