

PATVIRTINTA

Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos
tarnybos direktoriaus 2026 m. kovo 25 d. įsakymu
Nr. (1.2E)V-18

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBĖS GARANTUOJAMOS TEISINĖS PAGALBOS TARNYBOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyboje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja prašymų ir skundų teikimą, nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyboje (toliau – Tarnyba).

2. Tarnyboje aptarnaujant asmenis, priimant ir nagrinėjant prašymus ir skundus Aprašo 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.

3. Tarnyba, siekdama gerinti asmenų aptarnavimą, savo veikloje naudoja tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios padeda apsaugoti į Tarnybą besikreipiančius asmenis nuo papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, išskyrus tas, kurios nustatytos Tarnybos veiklą reguliuojančiuose teisės aktuose.

4. Apraše vartojama sąvoka elektroninių ryšių priemonės apima visas Tarnybos pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatyme (toliau – VGTPĮ), Lietuvos Respublikos mediacijos įstatyme (toliau – MĮ).

5. Apraše nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

6. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo procedūros ir terminai detalizuojami Aprašo IV skyriuje.

7. Teisė atstovauti asmeniui, kai Aprašo nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra 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“.

8. Apraše nurodytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir Tarnybos direktoriaus įsakymu tvirtinamais Asmens duomenų tvarkymo Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyboje tvarkos aprašo ir Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnybos asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymo tvarkos aprašo nuostatomis.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

9. Asmenis Tarnyboje aptarnauja Antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos ir mediacijos paslaugų administravimo skyriaus administratoriai (toliau – administratorius).

10. Asmenų prašymus ir skundus pagal kompetenciją nagrinėja Tarnybos struktūrinių padalinių valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau kartu – darbuotojai).

11. Administratorius atlieka šias funkcijas:

11.1. aptarnaudamas asmenis tiesiogiai – priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Tarnyba pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija, dokumentai yra pateikti, jei ne, paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Tarnyba pati neturi galimybės gauti arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

11.2. jei Tarnyba pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo įstaigą, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir Aprašo 44 punkte nurodyta pažyma asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo);

11.3. teikia informaciją apie Tarnybos veiklą ir konsultuoja Tarnybos kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiskumo asmenį turi konsultuoti kiti Tarnybos darbuotojai, turintys reikalingą kompetenciją;

11.4. sudaro sąlygas prašymus ir skundus Tarnybai užpildyti vietoje arba nukreipia į pirminę teisinę pagalbą teikiančias institucijas teisinei konsultacijai ir, esant poreikiui, prašymo ar skundo Tarnybai užpildymo;

11.5. preliminariai nustatęs, kad Tarnyba pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus registruoja dokumentą pagal Tarnybos dokumentacijos plane nustatytą tvarką Tarnybos naudojamose informacinėse sistemose ir perduoda pagal kompetenciją atitinkamo struktūrinio padalinio vadovui dokumento nagrinėjimo užduočiai suformuoti ir (ar) perduoti vykdyti darbuotojams;

11.6. preliminariai nustatęs, kad Tarnyba pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų perduoda dokumentą ar jo suskaitmenintą kopiją (elektroniniu paštu) struktūrinio padalinio vadovui spręsti ar Tarnyba pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus;

11.7. kreipiantis asmeniui asmeniškai, telefonu ar elektroninio ryšio priemonėmis, jei yra galimybė nustatyti asmens tapatybę, informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

11.8. siunčia paštu, išduoda tiesiogiai struktūrinių padalinių ir antrinę teisinę pagalbą teikiančių nuolat advokatų parengtus dokumentus asmenims;

11.9. atlieka kitas institucijos vadovo pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

12. Struktūrinių padalinių vadovai:

12.1. Gavę iš administratorių vadovaujantis Aprašo 11.6 papunkčio nuostatomis persiūtus (elektroniniu paštu) neregistruotus dokumentus, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, kai dokumentas gautas likus vienai valandai iki darbo dienos pabaigos, sprendžia ar Tarnyba pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus:

12.1.1. nusprendę, kad neregistruotą dokumentą pagal kompetenciją turi nagrinėti Tarnyba, elektroniniu paštu apie tai informuoja dokumentą persiuntusį administratorių, kuris atlieka 11.5 papunktyje nurodytus veiksmus;

12.1.2. nusprendę, kad pagal kompetenciją Tarnyba negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, tačiau yra kompetentinga institucija, kuriai nagrinėti turi būti perduotas dokumentas, arba nusprendę, kad pagal kompetenciją Tarnyba negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ir nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją

prašymas ar skundas, elektroniniu paštu apie tai informuoja dokumentą persiuntusį administratorių, nurodymai dokumentą užregistruoti pagal Tarnybos dokumentacijos plane nustatytas taisykles į Tarnybos naudojamos informacinės sistemos gautų dokumentų, nesusijusių su tiesioginėmis Tarnybos funkcijomis, registrą ir perduoti struktūrinio padalinio vadovui dokumento vykdymo užduočiai suformuoti. Struktūrinio padalinio vadovas, gavęs per Tarnybos naudojamą informacinę sistemą dokumentą, nukreipia jį kompetentingam struktūrinio padalinio darbuotojui vykdyti suformuodamas užduotį ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos:

12.1.2.1. parengti dokumento persiuntimo lydraštį ir persiųsti (jei dokumentas gautas paštu, kartu su voku, kuriame buvo pateiktas dokumentas) jį kompetentingai institucijai bei pranešti apie dokumento persiuntimą asmeniui;

12.1.2.2. parengti ir išsiųsti raštą asmeniui, paaiškinant jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

12.2. Struktūrinio padalinio atsakingo už vidaus ir išorės komunikaciją vadovas mažiausiai kartą per metus atlieka arba Tarnybos direktoriaus pavedimu organizuoja asmenų aptarnavimo Tarnyboje kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo, pateikia Tarnybos direktoriaus pavaduotojui.

12.3. Atlieka kitas Tarnybos direktoriaus, direktoriaus pavaduotojo pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

13. Tarnyba savo interneto svetainėje ir Tarnybos informaciniame stende valstybine, anglų ir kitomis Tarnybos direktoriaus nustatytomis užsienio kalbomis, kuriomis prašymai ar skundai gali būti priimami, skelbia:

13.1. asmenų tiesioginio aptarnavimo darbo laiką ir kontaktinę informaciją (buvimo vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, prireikus kitų institucijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į Tarnybą);

13.2. nustatytos užsienio kalbos, kuriomis asmenys gali teikti Tarnybai prašymus ir skundus ir gali būti joje aptarnaujami, nurodant toms kalbomis galinčių aptarnauti Tarnybos darbuotojų kontaktinę informaciją;

13.3. elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys institucijai gali teikti savo prašymus ir skundus;

13.4. papildomą laiką per savaitę prieš arba po Tarnybos darbo dienos laiko, kada administratoriai ar kiti darbuotojai galėtų priimti iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymus ar skundus;

13.5. informaciją, kaip asmenys gali užsiregistruoti į 13.4 punkte nurodytą priėmimą iš anksto;

13.6. aktualią Aprašo arba jo dalies, susijusios su asmenų aptarnavimu ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimu, redakciją.

14. Tarnyba savo darbą organizuoja taip, kad:

14.1. asmenys galėtų pateikti prašymus ar skundus visą Tarnybos darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu;

14.2. būtų numatyta ne mažiau kaip viena papildoma valanda per savaitę prieš arba po Tarnybos darbo dienos laiko, kada Tarnyboje galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

14.3. asmens pageidavimu jo aptarnavimą Tarnyboje ir prašymo ar skundo pateikimą būtų galima derinti (užregistruoti asmenį) iš anksto žodžiu ar raštu Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, tam prireikus panaudojant priemones, kuriose nurodoma asmens aptarnavimo laikas ir vieta, Tarnybos darbuotojo, kuris aptarnaus asmenį, vardas ir pavardė, pareigos ir kontaktinė informacija (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, prireikus kitų Tarnybos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją), užsienio kalbos, kuriomis šis darbuotojas galės aptarnauti valstybinės kalbos nemokančius asmenis;

14.4. asmenys prašymus ar skundus galėtų išdėstyti raštu vietoje, suteikiant nustatytos formos prašymų pildymo formas.

15. Aptarnaujant asmenis ir atliekant asmenų aptarnavimo Tarnyboje kokybės vertinimą, laikomasi Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtinto Klientų aptarnavimo Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyboje standartu, suderintu su Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtintu Pavyzdiniu asmenų (klientų) aptarnavimo standartu.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

I SKIRSNIS BENDRIEJI PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO REIKALAVIMAI

16. Prašymus ir skundus Tarnybai galima pateikti asmeniškai, per atstovus, elektroninių ryšių priemonėmis, paštu. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu dokumentu, nurodytu Aprašo 7 punkte.

17. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas administratoriui, arba kitam Tarnybos darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

18. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Tarnybos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Tarnybos interesų, Tarnyboje gali būti neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Tarnybos interesų, prašymą ar skundą priimančio Tarnybos darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Tarnybos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Tarnybos darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu, suteikiant tam reikalingas kanceliarines priemones.

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

20. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba arba kita, Tarnybos direktoriaus nustatyta, užsienio kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Tarnybą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, savo iniciatyva.

21. Prašyme ar skunde privaloma nurodyti:

21.1. fizinio asmens vardą, pavardę ir (ar) kitą įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatytą informaciją, būtiną siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Aprašo 18 punkte nurodytą atvejį;

21.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodytą informaciją, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

21.3. kontaktinę informaciją ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numerį, adresą, elektroninio pašto adresą arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodas ar (ir) numerius.

22. Prašymas ir skundas, teikiamas raštu, turi būti:

22.1. parašytas valstybine kalba arba turėti pridėtą vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Aprašo 21.1, 21.3, 22.2, 22.3 ir 22.5 papunkčių nuostatos (išskyrus Aprašo 23 ir 24 punktuose nurodytus atvejus);

22.2. parašytas įskaitomai;

22.3. konkretus ir suprantamas;

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

22.5. pasirašytas pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant dokumentą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto dokumento skaitmeninė kopija (su šio skyriaus II skirsnyje numatytais išimtimis) arba dokumentas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

23. Atsižvelgdamas į Tarnybos atliekamas funkcijas ir darbuotojų kompetenciją (užsienio kalbų mokėjimo lygį), Tarnybos direktorius nustato ir kitas nei valstybinę kalbas, kuriomis prašymai ar skundai gali būti priimami. Informacija apie tokį Tarnybos direktoriaus sprendimą turi būti pateikiama Aprašo 13 punkte nurodytais būdais.

24. Kai į Tarnybą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis, nei nurodyta Aprašo 23 punkte, užsienio kalbomis.

25. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Tarnyba. Informacija apie Tarnybos naudojamas elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys gali kreiptis į Tarnybą, pateikiama Aprašo 13 punkte nurodytais būdais.

26. Tarnybos darbuotojas, jam Tarnybos suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis Tarnybos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią arba ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną, jei prašymas ar skundas gautas likus mažiau nei vienai valandai iki darbuotojo darbo laiko pabaigos, persiųsti jį administratoriui, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Aprašo 18 punkte nustatytais terminais.

27. Prašymuose ir skunduose būtina pateikti informaciją, atsižvelgiant į prašymo ar skundo rūšį ir pateikimo formą, kaip detalizuojama šio skyriaus II skirsnyje.

II SKIRSNIS

SPECIALIEJI PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO REIKALAVIMAI

28. Tarnyba, vykdydama jai teisės aktais nustatytas funkcijas, nagrinėja:

28.1. Asmenų prašymus suteikti antrinę valstybės garantuojamą teisinę pagalbą;

28.2. Asmenų prašymus pratęsti antrinės teisinės pagalbos teikimą;

28.3. Asmenų prašymus pakeisti sprendimo dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo elementus;

28.4. Advokatų prašymus pakeisti sprendimo dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo elementus;

28.5. Asmenų prašymus suteikti antrinę valstybės garantuojamą teisinę pagalbą vertinant individualią situaciją;

28.6. Metines asmens pajamų ir asmens (šeimos) turto deklaracijas antrinei valstybės garantuojamai teisei pagalbai gauti;

28.7. Asmenų prašymus vykdyti valstybės užtikrinamą neteisminę mediaciją ir kitos šalies sutikimus dėl valstybės užtikrinamos neteisminės mediacijos vykdymo;

28.8. Advokatų siūlymus priimti sprendimą dėl valstybės užtikrinamos neteisminės mediacijos vykdymo pateikiamus kartu su abiejų ginčo šalių sutikimais spręsti ginčą valstybės užtikrinamos neteisminės mediacijos būdu;

28.9. Advokatų išvadas dėl Lietuvos Respublikos valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymo 11 straipsnio 7 dalyje nustatytų antrinės teisinės pagalbos neteikimo pagrindų;

28.10. Asmenų prašymus dėl Tarnybos sprendimu paskirto advokato pakeitimo;

28.11. Advokatų, paskirtų Tarnybos sprendimu teikti antrinę valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, prašymus dėl jų pakeitimo;

28.12. Advokatų, paskirtų Tarnybos sprendimu teikti antrinę valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, prašymus dėl Tarnybos sprendimu suteiktos antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos teikimo nutraukimo;

28.13. Ikiteisminio tyrimo pareigūnų, prokurorų ar teismų pranešimus dėl būtinojo gynėjo įtariamajam, kaltinamajam ar nuteistajam parinkimo;

28.14. Ikiteisminio tyrimo pareigūnų, prokurorų ar teismų pranešimus dėl įgaliotojo atstovo nepilnamečiam vaikui parinkimo;

28.15. Sveikatos priežiūros įstaigų pranešimus dėl antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos teikimo;

28.16. Teismų pranešimus dėl būtino advokato paskyrimo asmenims Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatytais atvejais nagrinėjant bylas dėl fizinio asmens pripažinimo neveiksniu tam tikroje srityje ir jo globos, dėl teismo sprendimo, kuriuo asmuo pripažintas neveiksniu tam tikroje srityje, peržiūrėjimo, dėl neveiksniu tam tikroje srityje pripažinto asmens pripažinimo veiksniu ar ribotai veiksniu tam tikroje srityje;

28.17. Teismų pranešimus dėl būtino advokato paskyrimo vaiko tėvams (ar vienam iš jų) Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatytais atvejais nagrinėjant bylas dėl tėvų valdžios apribojimo ar jo panaikinimo;

28.18. Valstybinės vaiko teisių apsaugos institucijos pranešimus dėl antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos teikimo vaiko atstovams pagal įstatymą civilinėse bylose dėl leidimų paaimti vaiką iš jo atstovų pagal įstatymą;

28.19. Valstybinės vaiko teisių apsaugos institucijos pranešimus dėl antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos teikimo nepilnamečiams vaikams, galimai nukentėjusiems nuo nusikalstamų veikų;

28.20. Advokatų prašymus dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo sutarčių sudarymo;

28.21. Advokatų prašymus dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo sutarčių nutraukimo;

28.22. Advokatų prašymus dėl užmokesčio už suteiktą antrinę teisinę pagalbą išmokėjimo;

28.23. Advokatų prašymus dėl antrinės teisinės pagalbos išlaidų dydžio apskaičiavimo;

28.24. Advokatų pranešimus apie patirtas išlaidas teikiant valstybės garantuojamą teisinę pagalbą baudžiamosiose bylose, kai gynėjo dalyvavimas yra būtinas;

28.25. Ginčo šalių bendrus prašymus vykdyti privalomąją mediaciją;

28.26. Ginčo šalies prašymus vykdyti privalomąją mediaciją;

28.27. Teismų pranešimus dėl mediatoriaus teisminei mediacijai paskyrimo;

28.28. Administracinių ginčų komisijos pranešimus dėl mediatoriaus administraciniam ginčui spręsti paskyrimo;

28.29. Asmenų prašymus dėl Tarnybos sprendimu paskirto mediatoriaus pakeitimo;

28.30. Mediatorių, Tarnybos sprendimu paskirtų vykdyti mediaciją, prašymus dėl jų pakeitimo;

28.31. Mediatorių prašymus išmokėti užmokestį už mediaciją;

28.32. Asmenų prašymus dėl sutarčių su Tarnyba vykdyti valstybės užtikrinamą neteisminę mediaciją ir privalomąją mediaciją sudarymo;

28.33. Mediatorių prašymus dėl su Tarnyba sudarytų sutarčių vykdyti valstybės užtikrinamą neteisminę mediaciją ir privalomąją mediaciją nutraukimo;

28.34. Asmenų skundus dėl antrinės teisinės pagalbos paslaugų teikimo kokybės ir jų perdavimo kompetentingai institucijai spręsti klausimą dėl drausminės atsakomybės taikymo;

28.35. Asmenų skundus dėl mediacijos paslaugų teikimo kokybės ir jų perdavimo kompetentingai institucijai spręsti klausimą dėl drausminės atsakomybės taikymo;

28.36. Asmenų, veikiančių kaip viešieji subjektai Reglamento (EB) Nr. 4/2009 64 straipsnyje nurodytais tikslais ir aplinkybėmis, prašymus dėl teisinės pagalbos teikimo;

28.37. Asmenų prašymus dėl teisinės pagalbos teikimo Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse numatytais atvejais;

28.38. Asmenų, kurie turi nuolatinę gyvenamąją vietą ar daugiausia gyvena kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje, jeigu byla turi būti sprendžiama Lietuvos Respublikos teisme arba Lietuvos Respublikoje turi būti vykdomas sprendimas, prašymus dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo;

28.39. Asmenų, kurių nuolatinė gyvenamoji vieta yra Lietuvos Respublikoje ar kurie daugiausia gyvena Lietuvos Respublikoje, o byla sprendžiama kitos Europos Sąjungos valstybės narės teisme arba kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje vykdomas sprendimas, prašymus dėl teisinės pagalbos teikimo;

28.40. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prašymus dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo;

28.41. Asmenų prašymus teikti teisinę pagalbą bylose dėl neteisėtai išvežto ar laikomo vaiko grąžinimo pagal 1980 m. spalio 25 d. Hagos konvenciją dėl tarptautinio vaikų grobimo civilinių aspektų;

28.42. Asmenų prašymus dėl smurtiniais nusikaltimais padarytos žalos kompensavimo;

28.43. Kitus su tiesioginėmis Tarnybos funkcijomis nesusijusius prašymus ar skundus ir papildomai prie 28 punkto papunkčiuose nurodytų prašymų, pranešimų ar skundų pateikiamus dokumentus.

29. Aprašo 28 punkto papunkčiuose nurodytų prašymų ir skundų pateikimo Tarnybai būdai:

29.1. Asmeniškai, atvykus į Tarnybos asmenų aptarnavimo vietas skelbiamas Aprašo 13 punkte nustatyta tvarka. Teikiant prašymus ar skundus šiuo būdu, prašymai ar skundai turi būti pasirašyti asmens ar jo atstovo originaliu parašu. Jei prie prašymo ar skundo, pagal teisės aktų reikalavimus, privalo būti pateikiami kiti papildomi dokumentai, jie pateikiami dokumentų kopijų forma arba pateiktų dokumentų originalus nukopijuoja dokumentus priimančią Tarnybos darbuotoją, o originalus grąžina prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui;

29.2. Siunčiant paštu Aprašo 13 punkte nustatyta tvarka skelbiamais Tarnybos korespondencijos pateikimo adresais. Teikiant prašymus ar skundus šiuo būdu, prašymai ar skundai turi būti pasirašyti asmens ar jo atstovo originaliu parašu. Jei prie prašymo ar skundo, pagal teisės aktų reikalavimus, privalo būti pateikiami kiti papildomi dokumentai, jie pateikiami dokumentų kopijų forma;

29.3. Siunčiant elektroniniu paštu Aprašo 13 punkte nustatyta tvarka skelbiamais Tarnybos elektroninio pašto adresais. Teikiant prašymus ar skundus šiuo būdu, prašymai ar skundai turi būti pasirašyti asmens ar jo atstovo kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus. Jei prie prašymo ar skundo, pagal teisės aktų reikalavimus, privalo būti pateikiami kiti papildomi dokumentai, jie gali būti pateikiami dokumentų skaitmeninių kopijų forma (galimi formatai: nuotraukos JPG arba TIFF, skenuotos kopijos PDF);

29.4. Siunčiant per Elektroninių pranešimų ir dokumentų pristatymo fiziniams ir juridiniams asmenims informacinę sistemą (toliau – e.pristatymas). Teikiant prašymus ar skundus šiuo būdu taikomos Aprašo 29.3 papunkčio nuostatos;

29.5. Pateikiant per Teisinės pagalbos paslaugų informacinę sistemą (toliau – TEISIS):

29.5.1. tik šiuo būdu privaloma teikti prašymus nurodytus Aprašo 28.13 – 28.15, 28.18, 28.19, 28.31 papunkčiuose;

29.5.2. šiuo būdu privaloma teikti prašymus nurodytus Aprašo 28.22 – 28.24 papunkčiuose tais atvejais, kai su jais susiję procesai pradėti ir apskaitomi TEISIS sistemoje;

29.5.3. gali būti teikiami prašymai nurodyti Aprašo 28.1 – 28.8, 28.20, 28.25, 28.26 papunkčiuose.

29.6. Pateikiant per Dokumentų valdymo bendrąją informacinę sistemą (toliau – DBSIS). Šiuo būdu Tarnybai dokumentus gali teikti kiti DBSIS naudotojai, išskyrus Aprašo 29.5 papunktyje nurodytus dokumentus.

30. Aprašo 28.1 – 28.6, 28.15, 28.18, 28.19 papunkčiuose nurodytų dokumentų formos patvirtintos Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2020 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. 1R-200 „Dėl antrinei valstybės garantuojamai teisei pagalbai teikti reikalingų prašymo, pranešimų ir sprendimo formų bei sprendimo priėmimo dėl antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos teikimo, įvertinus individualią pareiškėjo situaciją, tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir skelbiamos Tarnybos interneto svetainės Aktualios informacijos skiltyje „Prašymų formos“.

31. Aprašo 28.7 papunktyje nurodytų dokumentų formos patvirtintos Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. sausio 18 d. įsakymu Nr. 1R-28 „Dėl prašymo vykdyti valstybės

užtikrinamą neteisminę mediaciją formos patvirtinimo“ ir skelbiamos Tarnybos interneto svetainės Aktualios informacijos skiltyje „Prašymų formos“.

32. Aprašo 28.8 papunktyje nurodyti dokumentai rengiami *mutatis mutandis* pildant 28.7 papunktyje nurodyto dokumento formą.

33. Aprašo 28.22 papunktyje nurodyto dokumento forma patvirtinta Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2005 m. gegužės 13 d. įsakymu Nr. 1R-158 „Dėl prašymo išmokėti užmokestį už suteiktą antrinę teisinę pagalbą formos patvirtinimo“ ir skelbiama Tarnybos interneto svetainės Aktualios informacijos skiltyje „Prašymų formos“.

34. Aprašo 28.23, 28.24 papunkčiuose nurodytų dokumentų formos patvirtintos Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2020 m. spalio 16 d. įsakymu Nr. 1R-332 „Dėl antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos išlaidų apskaičiavimo ir apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir skelbiamos Tarnybos interneto svetainės Aktualios informacijos skiltyje „Prašymų formos“.

35. Aprašo 28.25 papunktyje nurodyto dokumento forma patvirtinta Aprašo priede Nr. 1 ir skelbiama Tarnybos interneto svetainės Aktualios informacijos skiltyje „Prašymų formos“.

36. Aprašo 28.26 papunktyje nurodyto dokumento forma patvirtinta Aprašo priede Nr. 2 ir skelbiama Tarnybos interneto svetainės Aktualios informacijos skiltyje „Prašymų formos“.

37. Aprašo 28.31 papunktyje nurodyto dokumento forma patvirtinta Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019 m. kovo 4 d. įsakymu Nr. 1R-97 „Dėl prašymo išmokėti užmokestį už mediaciją formos patvirtinimo“ ir skelbiama Tarnybos interneto svetainės Aktualios informacijos skiltyje „Prašymų formos“.

38. Aprašo 28.36 – 28.40 papunkčiuose nurodytų dokumentų pildymo formas ir jų pildymo tvarkas Tarnyba, gavusi asmens laisvos formos prašymą, pateikia asmenims užpildyti. Prašymų formos ir pildymo tvarka taip pat skelbiami Tarnybos interneto svetainės skilties „Asmenims, norintiems gauti teisinę pagalbą“ skirtukuose „Prašymai, susiję su išlaikymo prievolėmis dėl teismo sprendimų pripažinimo arba vykdymo (ES valstybės)“ ir „Prašymai, susiję su išlaikymo prievolėmis dėl teismo sprendimų priėmimo ar pakeitimo (ES valstybės)“ taip pat Europos Sąjungos e.teisingumo portale skiltyje „Išlaikymo prievolės“.

39. Aprašo 28.9 – 28.14, 28.16, 28.17, 28.20, 28.21, 28.27 – 28.30, 28.32 – 28.35 papunkčiuose nurodytų dokumentų pildymui nėra taikomos specialios dokumentų formos ir jie rengiami laisva forma laikantis Aprašo 22 punkto reikalavimų.

40. Aprašo 28.42 nurodytų dokumentų pildymo formos patvirtintos Tarnybos direktoriaus 2026 m. sausio 2 d. įsakymu Nr. (1.2E)V-5 „Dėl Lietuvos Respublikos smurtiniais nusikaltimais padarytos žalos kompensavimo įstatymo įgyvendinimo“ ir skelbiama Tarnybos interneto svetainės Smurtiniais nusikaltimais padarytos žalos kompensavimo skiltyje „Bendra informacija“.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

I SKIRSNIS BENDROSIOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪROS

41. Prašymai ir skundai Tarnyboje gali būti nenagrinėjami, kai:

41.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

41.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

41.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo Tarnyba jau yra pateikusi atsakymą arba priėmusi sprendimą, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

41.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

41.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip vienas mėnuo;

41.6. prašymas ar skundas Tarnybai pateiktas ne pagal kompetenciją;

41.7. kituose teisės aktuose nustatytais pagrindais.

42. Jeigu Tarnyba pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, atliekami Aprašo 12.1.2 papunktyje numatyti veiksmai.

43. Prašymai ir skundai, išskyrus Aprašo 18 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamuose Tarnybos dokumentacijos plane numatytuose ir Tarnybos naudojamose informacinėse sistemose sudaromuose dokumentų registruose, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

44. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis Tarnybos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus. Aprašo priedas Nr. 3.

45. Tarnyba prašymus ir skundus, į kuriuos negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, Aprašo 18 punkte nustatyta tvarka, išnagrinėja ir priima administracinį sprendimą per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Tarnyba 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. Šio punkto nuostatos netaikomos Aprašo 28.1 – 28.6, 28.10 – 28.42 papunkčiuose nurodytų prašymų ar skundų nagrinėjimui.

46. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Tarnybos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

47. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama 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 trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas.

48. Prašymus ar skundus Tarnyba nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jai nustatytą kompetenciją.

49. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Tarnybai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Tarnyba gavusi prašymą ar skundą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją (jei asmens prašymas ar skundas pateikiamas užsienio kalba Aprašo 23 punkte nustatytu atveju, prie persiunčiamos jo kopijos pridėdamas Tarnybos parengtas neoficialus šio prašymo ar skundo vertimas į valstybinę kalbą). Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją Tarnybai.

50. 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 Tarnyba pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

51. Jei Tarnybai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Tarnyba ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, susipažindina su juo Tarnybos direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

52. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Tarnybos direktoriaus 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 Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Tarnyba ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

II SKIRSNIS

SPECIALIOSIOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪROS

53. Aprašo 28.1 – 28.6, 28.9, 28.36, 28.40, 28.41 papunkčiuose nurodyti prašymai išnagrinėjami ir Tarnyba priima sprendimus dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo ne vėliau kaip per 7 darbo dienas nuo VGTPĮ 18 straipsnio 1 dalyje nurodytų dokumentų ir (ar) VGTPĮ 11 straipsnio 9 dalyje nurodytos advokato išvados arba VGTPĮ straipsnio 14 dalyje nurodytos informacijos gavimo dienos. Tais atvejais, kai, atsižvelgiant į prašymą teikiančio asmens interesus, sprendimas dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo turi būti priimtas skubiai, Tarnyba sprendimą priima nedelsiant, bet ne vėliau kaip iki proceso veiksmų atlikimo dienos. Apie priimtą sprendimą dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo Tarnyba nedelsdama raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ir paskirtam advokatui.

54. Aprašo 28.7, 28.8 papunkčiuose nurodyti prašymai išnagrinėjami ir Tarnyba sprendimą dėl valstybės užtikrinamos neteisminės mediacijos vykdymo priima ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo VGTPĮ 26 straipsnio 1 ar 2 dalyje nurodytų dokumentų gavimo dienos.

55. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.13, 28.14 papunkčiuose nurodytus pranešimus privalo nedelsdama parinkti antrinę teisinę pagalbą teikiantį advokatą ir pranešti apie tai ikiteisminio tyrimo pareigūnui, prokurorui ar teismui.

56. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.15 papunktyje nurodytą pranešimą sprendimą dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo priima šio pranešimo gavimo dieną arba artimiausią darbo dieną, jeigu pranešimas gautas ne darbo laiku, ir nedelsdama apie priimtą sprendimą raštu praneša sveikatos priežiūros įstaigai.

57. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.16, 28.17 papunkčiuose nurodytus pranešimus sprendimą dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo priima ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo teismo pranešimo gavimo dienos ir apie priimtą sprendimą nedelsdama raštu praneša teismo pranešime nurodytam asmeniui ir teismui.

58. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.18, 28.19 papunkčiuose nurodytus pranešimus sprendimą dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo priima šio pranešimo gavimo dieną arba artimiausią darbo dieną, jeigu pranešimas gautas ne darbo laiku, ir nedelsdama apie priimtą sprendimą raštu praneša valstybinei vaiko teisių apsaugos institucijai.

59. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.20 papunktyje nurodytą prašymą, išsiunčia pranešimą ir informaciją apie sutarties dėl antrinės teisinės pagalbos teikimo prireikus sudarymą prašymą

pateikusiam advokatui jo nurodytu adresu ar elektroniniu paštu ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2020 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. 1R-169 patvirtinto Sutarčių su advokatais, prireikus teikiančiais antrinę teisinę pagalbą, sudarymo tvarkos aprašo 10 punkte nurodyto termino pabaigos, o 6 punkte nurodytu atveju – nuo dokumentų pateikimo dienos.

60. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.22 – 28.24, 28.31 papunkčiuose nurodytus prašymus, sprendimus priima vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. balandžio 13 d. nutarimu Nr. 364 patvirtintomis Už antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos teikimą ir mediaciją mokamo užmokesčio dydžių nustatymo ir mokėjimo taisyklėmis.

61. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.25 papunktyje nurodytą prašymą, kai prašyme nurodoma ginčo šalių suderinta, į Lietuvos Respublikos mediatorių sąrašą įrašyto, mediatoriaus kandidatūra ir pateikiamas mediatoriaus sutikimas (kai mediatorius nėra sudaręs mediacijos paslaugų teikimo sutarties su Tarnyba) arba pateikiamas bendras ginčo šalių prašymas dėl privalomosios mediacijos vykdymo, kai prašyme nurodoma ginčo šalių suderinta, į Lietuvos Respublikos mediatorių sąrašą įrašyto ir su Tarnyba sutartį dėl mediacijos paslaugų teikimo sudariusio mediatoriaus kandidatūra Tarnyba ne vėliau kaip kitą darbo dieną priima sprendimą dėl mediatoriaus skyrimo ir apie paskirtą mediatorių raštu praneša ginčo šalims ir paskirtam mediatoriui.

62. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.26 papunktyje nurodytą prašymą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo gavimo dienos parenka mediatorių iš Lietuvos Respublikos mediatorių sąrašo, kuris yra sudaręs sutartį dėl mediacijos paslaugų teikimo su Tarnyba, ir nedelsdama kreipiasi į parinktą mediatorių dėl sutikimo ar atsisakymo vykdyti mediaciją pateikimo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo pranešimo gavimo dienos. Tarnybai per nustatytą terminą gavus mediatoriaus rašytinį sutikimą vykdyti mediaciją, Tarnyba ne vėliau kaip kitą darbo dieną priima sprendimą dėl mediatoriaus skyrimo ir apie paskirtą mediatorių raštu praneša ginčo šalims ir paskirtam mediatoriui. Jei Tarnybos parinktas mediatorius informuoja Tarnybą, kad nesutinka vykdyti mediacijos, Tarnyba ne vėliau kaip kitą darbo dieną po Tarnybos informavimo dienos parenka naują mediatorių. Ši procedūra kartojama tol, kol gaunamas mediatoriaus sutikimas vykdyti mediaciją.

63. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.27, 28.28 papunkčiuose nurodytus pranešimus, raštu praneša ginčo šalims apie galimybę nurodyti pageidaujama paskirti konkretų į Lietuvos Respublikos mediatorių sąrašą įrašytą mediatorių. Jei ginčo šalys pageidauja, kad būtų paskirtas konkretus mediatorius, jos turi per 3 darbo dienas nuo šio pranešimo gavimo dienos informuoti Tarnybą apie ginčo šalių suderintą pageidaujamo mediatoriaus kandidatūrą. Tarnyba gavusi ginčo šalių pranešimą dėl suderintos pageidaujamo mediatoriaus kandidatūros, nedelsdama kreipiasi į pasirinktą mediatorių dėl sutikimo ar atsisakymo vykdyti mediaciją pateikimo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo pranešimo gavimo dienos. Tarnybai per nustatytą terminą gavus mediatoriaus rašytinį sutikimą vykdyti mediaciją, Tarnyba ne vėliau kaip kitą darbo dieną priima sprendimą dėl mediatoriaus skyrimo ir apie paskirtą mediatorių raštu praneša Aprašo 28.27, 28.28 papunkčiuose nurodytus pranešimus pateikusioms institucijoms, ginčo šalims ir paskirtam mediatoriui. Tarnyba negavusi ginčo šalių pranešimo dėl suderintos pageidaujamo mediatoriaus kandidatūros per nustatytą terminą, nedelsdama, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, parenka mediatorių iš Lietuvos Respublikos mediatorių sąrašo kreipiasi į jį dėl sutikimo ar atsisakymo vykdyti mediaciją pateikimo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo pranešimo gavimo dienos. Tarnybai per nustatytą terminą gavus mediatoriaus rašytinį sutikimą vykdyti mediaciją, Tarnyba ne vėliau kaip kitą darbo dieną priima sprendimą dėl mediatoriaus skyrimo ir apie paskirtą mediatorių raštu praneša Aprašo 28.27, 28.28 papunkčiuose nurodytus pranešimus pateikusioms institucijoms, ginčo šalims ir paskirtam mediatoriui.

64. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.37 papunktyje nurodytą prašymą, sprendimą dėl teisinės pagalbos teikimo priima vadovaudamasi tarptautine teisinio ir teismo bendradarbiavimo sutartimi sudaryta tarp Lietuvos Respublikos ir valstybės, kurios pilietis kreipiasi (jeigu tokia sutartis yra sudaryta).

65. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.38 papunktyje nurodytą prašymą sprendimą dėl teisinės pagalbos teikimo priima ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo šių prašymų ir visų jiems nagrinėti reikalingų dokumentų gavimo dienos. Tarnyba apie priimtą sprendimą dėl valstybės garantuojamos teisinės pagalbos teikimo privalo pranešti prašymą pateikusiai institucijai ne vėliau

kaip per 5 darbo dienas nuo šio sprendimo priėmimo dienos. Jeigu atsisakoma teikti valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, privalo būti nurodytos šio sprendimo priežastys.

66. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.39 papunktyje nurodytą prašymą, praneša prašymą pateikusiam asmeniui kokių dokumentų reikia, kad teisinės pagalbos prašymas būtų nagrinėjamas toje Europos Sąjungos valstybėje narėje. Asmeniui pateikus teisinės pagalbos prašymą ir Tarnybos nurodytus, jo teisę gauti teisinę pagalbą įrodančius dokumentus, Tarnyba šiuos dokumentus išverčia į tos Europos Sąjungos valstybės narės oficialią kalbą arba vieną iš jos oficialių kalbų, kuri yra ir viena iš Europos Sąjungos institucijų kalbų, arba kitą kalbą, kurią ši Europos Sąjungos valstybė narė yra nurodžiusi Europos Komisijai kaip jai priimtina kalbą, ir per 15 kalendorinių dienų nuo vertimų gavimo Tarnyboje dienos, juos pateikia tos Europos Sąjungos valstybės narės kompetentingai institucijai. Tarnyba turi teisę atsisakyti siųsti teisinės pagalbos prašymą, jeigu teisinės pagalbos prašymas akivaizdžiai nepagrįstas arba jam netaikytinos Lietuvos Respublikos valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymo septinto skirsnio nuostatos. Tarnyba, priėmusi sprendimą atsisakyti siųsti teisinės pagalbos prašymą, asmeniui turi nurodyti tokio atsisakymo priežastis.

67. Tarnyba, gavusi Aprašo 28.42 papunktyje nurodytą prašymą, sprendimą priima vadovaujantis Tarnybos direktoriaus 2026 m. sausio 2 d. įsakymu Nr. (1.2E)V-5 patvirtintu Prašymų kompensuoti smurtiniais nusikaltimais padarytą žalą nagrinėjimo, sprendimų dėl smurtiniais nusikaltimais padarytos žalos kompensavimo priėmimo ir išmokėtų kompensacijų išieškojimo iš atsakingų už žalą asmenų ir asmenų, kurie neturėjo teisės į žalos kompensavimą, tvarkos aprašu.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

68. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba Aprašo 23 punkte nustatytu atveju – kita Tarnybos direktoriaus nustatyta užsienio kalba. Aprašo 24 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba. Aprašo 49 punkte nurodytu atveju į persiūtą prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.

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

70. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Tarnybos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Aprašo 18 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Tarnybos darbo dieną – šiais atvejais Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Tarnybos darbuotojo jam Tarnybos suteikto elektroninio pašto.

71. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Tarnybos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

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

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos
tarnyboje tvarkos aprašo
Priedas Nr. 1

(Ginčo šalių bendro prašymo vykdyti privalomąją mediaciją forma)

Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnybos
Antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos ir mediacijos paslaugų administravimo skyriui

**GINČO ŠALIŲ BENDRAS PRAŠYMAS
VYKDYTI PRIVALOMĄJĄ MEDIACIJĄ**

20 __ m. _____ mėn. ____ d.

1. Prašome vykdyti privalomąją mediaciją šeimos ginče dėl (nurodyti reikalavimą (pvz., dėl išlaikymo nepilnamečiam vaikui (vardas ir pavardė) nustatymo santuokos nutraukimo, vaikų gyvenamosios vietos nustatymo ir kt.) ir su reikalavimu susijusias aplinkybes):

2. Apie save nurodau šiuos duomenis (1 ginčo šalis):

2.1. Vardas pavardė

2.2. Gyvenamosios vietos (kitos dokumentų
įteikimo vietos) adresas

2.3. Telefono ryšio numeris, el. pašto adresas ir
(ar) kiti kontaktiniai duomenys (jei turimi)

3. Apie save nurodau šiuos duomenis (2 ginčo šalis):

2.1. Vardas pavardė

2.2. Gyvenamosios vietos (kitos dokumentų
įteikimo vietos) adresas

2.3. Telefono ryšio numeris, el. pašto adresas ir
(ar) kiti kontaktiniai duomenys (jei turimi)

4. Apie save nurodau šiuos duomenis (3 ginčo šalis) (pildoma tuo atveju, jei yra daugiau nei dvi ginčo šalys):

2.1. Vardas pavardė

2.2. Gyvenamosios vietos (kitos dokumentų
įteikimo vietos) adresas

2.3. Telefono ryšio numeris, el. pašto adresas ir
(ar) kiti kontaktiniai duomenys (jei turimi)

5. Kitos aplinkybės, kurios gali būti svarbios vykdant mediaciją:

5.1. Kokia kalba pageidaujama bendrauti su mediatoriumi? *(pažymėti X)*

- ☐ Lietuvių k.
☐ Kita (nurodyti).....

5.2. Ar asmuo (pareiškėjas) turi individualių pagalbos poreikių, sveikatos sutrikimų, negalią, sumažėjusį dalyvumą? *(pažymėti X)*

- ☐ Ne
☐ Taip (patikslinti)
.....

5.3. Ar ginčo šalių tarpusavio santykiuose yra buvę smurtinio pobūdžio elgesio vienas kito atžvilgiu? *(pažymėti X)*

- ☐ Ne
☐ Taip (patikslinti)
.....

5.3.1. Jei atsakėte Taip, ar prašymo teikimo metu yra taikomos kokios nors apsaugos ar kardomojo pobūdžio priemonės, ribojančios galimybes ginčo šalims tiesiogiai bendrauti tarpusavyje? *(pažymėti X)*

- ☐ Ne
☐ Taip (patikslinti)
.....

5.4. Kitos aplinkybės, kurios gali turėti įtakos mediacijos organizavimui ir vykdymui:

.....

.....

.....

.....

6. Siūlome (prašome), kad mediaciją vykdytų

(mediatoriaus vardas, pavardė)

* (pildoma tik tuo atveju, kai šalys yra suderinę pageidaujamo mediatoriaus kandidatūrą).

7. Prie prašymo pridedame šiuos dokumentus (asmenų tapatybes patvirtinančių dokumentų kopijos):

7.1.

7.2.

7.3.

8. Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyba naudotų mano asmens duomenis (vardą, pavardę, telefono numerį, elektroninio pašto adresą) tiesioginės rinkodaros tikslais, t. y. kreiptųsi į mane paštu, telefonu, elektroniniu paštu ir kitomis priemonėmis su tikslu sužinoti mano nuomonę apie įstaigos veiklą ir teikiamų mediacijos paslaugų kokybę (pažymėti X):

8.1. sutinku ☐

(ginčo šalies parašas)

8.2. sutinku ☐

(ginčo šalies parašas)

8.3. nesutinku ☐

(ginčo šalies parašas)

8.4. nesutinku ☐

(ginčo šalies parašas)

9. Patvirtiname, kad visi prašyme nurodyti duomenys yra išsamūs ir teisingi.

(ginčo šalies parašas)

(ginčo šalies vardas, pavardė)

(ginčo šalies parašas)

(ginčo šalies vardas, pavardė)

(ginčo šalies parašas)

(ginčo šalies vardas, pavardė)

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos
tarnyboje tvarkos aprašo
Priedas Nr. 2

(Ginčo šalies prašymo vykdyti privalomąją mediaciją forma)

Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnybos
Antrinės valstybės garantuojamos teisinės pagalbos ir mediacijos paslaugų administravimo skyriui

**GINČO ŠALIES PRAŠYMAS
VYKDYTI PRIVALOMĄJĄ MEDIACIJĄ**

20 __ m. _____ mėn. ____ d.

1. Prašau vykdyti privalomąją mediaciją šeimos ginče dėl (nurodyti reikalavimą (pvz., dėl išlaikymo nepilnamečiam vaikui (vardas ir pavardė) nustatymo, santuokos nutraukimo, vaikų gyvenamosios vietos nustatymo ir kt.) ir su reikalavimu susijusias aplinkybes):

2. Apie save nurodau šiuos duomenis:

2.1. Vardas pavardė

2.2. Gyvenamosios vietos (kitos dokumentų
įteikimo vietos) adresas

2.3. Telefono ryšio numeris, el. pašto adresas ir
(ar) kiti kontaktiniai duomenys (jei turimi)

3. Apie kitą ginčo šalį nurodau šiuos duomenis:

2.1. Vardas pavardė

2.2. Gyvenamosios vietos (kitos dokumentų
įteikimo vietos) adresas

2.3. Telefono ryšio numeris, el. pašto adresas ir
(ar) kiti kontaktiniai duomenys (jei turimi)

4. Apie kitą ginčo šalį nurodau šiuos duomenis (pildoma tuo atveju, jei yra daugiau nei dvi ginčo šalys):

2.1. Vardas pavardė

2.2. Gyvenamosios vietos (kitos dokumentų
įteikimo vietos) adresas

2.3. Telefono ryšio numeris, el. pašto adresas ir
(ar) kiti kontaktiniai duomenys (jei turimi)

5. Kitos aplinkybės, kurios gali būti svarbios vykdant mediaciją:

5.1. Kokia kalba pageidaujama bendrauti su mediatoriumi? (*pažymėti X*)

- ☐ Lietuvių k.
☐ Kita (nurodyti).....

5.2. Ar asmuo (pareiškėjas) turi individualių pagalbos poreikių, sveikatos sutrikimų, negalią, sumažėjusį dalyvumą? (*pažymėti X*)

- ☐ Ne
☐ Taip (patikslinti)
.....

5.3. Ar ginčo šalių tarpusavio santykiuose yra buvę smurtinio pobūdžio elgesio vienas kito atžvilgiu? (*pažymėti X*)

- ☐ Ne
☐ Taip (patikslinti)
.....

5.3.1. Jei atsakėte Taip, ar prašymo teikimo metu yra taikomos kokios nors apsaugos ar kardomojo pobūdžio priemonės, ribojančios galimybes ginčo šalims tiesiogiai bendrauti tarpusavyje? (*pažymėti X*)

- ☐ Ne
☐ Taip (patikslinti)
.....

5.4. Kitos aplinkybės, kurios gali turėti įtakos mediacijos organizavimui ir vykdymui:

.....

.....

.....

.....

6. Prie prašymo pridedu šiuos dokumentus (asmenų tapatybes patvirtinančių dokumentų kopijos):

6.1.

6.2.

6.3.

7. Prašyme nurodyti mano kontaktiniai duomenys, išskyrus vardą ir pavardę bei reikalavimą, dėl kurio prašoma vykdyti privalomąją mediaciją (pažymėti X):

7.1. nesutinku, kad būtų nurodyti kitoms ginčo šalims ☐

(ginčo šalies parašas)

7.2. sutinku, kad būtų nurodyti kitoms ginčo šalims ☐

(ginčo šalies parašas)

8. Sutinku / nesutinku, kad Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyba naudotų mano asmens duomenis (vardą, pavardę, telefono numerį, elektroninio pašto adresą) tiesioginės rinkodaros tikslais, t. y. kreiptųsi į mane paštu, telefonu, elektroniniu paštu ir kitomis priemonėmis su tikslu sužinoti mano nuomonę apie įstaigos veiklą ir teikiamų mediacijos paslaugų kokybę (pažymėti X):

8.1. sutinku ☐

(ginčo šalies parašas)

8.2. nesutinku ☐

(ginčo šalies parašas)

9. Patvirtinu, kad visi prašyme nurodyti duomenys yra išsamūs ir teisingi.

(ginčo šalies parašas)

(ginčo šalies vardas, pavardė)

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos
tarnyboje tvarkos aprašo Priedas Nr. 3
(2026 m. liepos 21 d. įsakymo Nr. (1.2E)V-36
redakcija)

(Prašymo ar skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

VALSTYBĖS GARANTUOJAMOS TEISINĖS PAGALBOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Mindaugo g. 12, 03225 Vilnius
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 125817744
tel. +3709002233 el. p. teisinepagalba@vgtp.lt, <http://vgtp.lt>

(asmens vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris, el. pašto adresas)

(arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris, el. pašto adresas)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas (skundas) dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) *(registracijos numeris)*

Pažymą išdavė:

(pareigų pavadinimas) _____
(parašas) _____
(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)