

PATVIRTINTA
Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos
tarnybos direktoriaus
2020 m. balandžio 22 d. įsakymu
Nr.(1.2)V-7

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS GARANTUOJAMOS TEISINĖS PAGALBOS TARNYBOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyboje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų, gautų pranešimų registravimą, nagrinėjimą bei atsakymų rengimo ir teikimo tvarką Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyboje (toliau – Tarnyba).
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos pašto įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymu, Lietuvos Respublikos mediacijos įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73) ir kitais teisės aktais.
3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Tarnybą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;
 - 3.2. **skundas** – rašytinis asmens kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.
4. Tarnybos valstybės tarnautojai ir asmenys, dirbantys pagal darbo sutartį, (toliau – darbuotojai) nagrinėdami (tirdami) prašymus ir skundus 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, išsamumo, draudimo keisti į blogąją pusę principais.
5. Tarnyba prašymus ir skundus nagrinėja tik pagal savo kompetenciją.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS TARNYBOJE

6. Tarnyba, prieinamoje vietoje Tarnybos patalpose, taip pat interneto tinklalapyje skelbia Tarnybos ir jos teritorinių skyrių tarnautojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, pareigas, vardą ir pavardę, darbo laiką, telefono numerį, kitą reikiamą informaciją valstybine ir kitomis kalbomis. Asmenys Tarnyboje aptarnaujami Tarnybos darbo laiku.
7. Tarnyboje priimami nagrinėti asmenų **prašymai** gali būti pateikiami:

7.1. žodžiu:

7.1.1. tiesiogiai atvykus Tarnybos tinklapyje oficialiai skelbiamais adresais;

7.1.2. Tarnybos tinklapyje oficialiai skelbiamais telefono numeriais;

7.1.3. elektroniniu būdu per *Skype*, *Messenger* platformas.

7.2. raštu Tarnybos tinklapyje oficialiai skelbiamais:

7.2.1. adresais;

7.2.2. elektroninio pašto adresais;

7.2.3. elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą.

8. Tarnyboje priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Tarnybą, teisių ir teisėtų interesų ir kurie teikiami besikreipiančiam asmeniui ir atsakingam Tarnybos darbuotojui suprantama kalba. Prireikus asmeniui siūloma išdėstyti prašymą raštu. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

9. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, valstybės tarnautojas, 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 institucijos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

10. Tarnybos padaliniuose paskirti darbuotojai gali aptarnauti asmenis, nemokančius valstybinės kalbos, kitomis kalbomis, kurios nurodomos Tarnybos internetinėje svetainėje prie darbuotojo kontaktinių duomenų. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra valstybės tarnautojo ar darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu institucija nenustato kitaip.

11. Tarnyboje prašymai/ skundai priimami nagrinėti tik raštu Tarnybos tinklapyje oficialiai skelbiamais adresais arba Tarnybos tinklapyje oficialiai skelbiamais elektroninio pašto adresais, arba per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą pateikti skundai.

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

13. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

13.1. parašyti įskaitomai ir asmens pasirašyti;

13.2. 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.

14. Tarnybos elektroninio pašto adresu elektroninis prašymas arba skundas turi būti pateiktas taip, kad būtų galima:

14.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

14.2. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą arba skundą pateikusį asmenį.

15. Elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą prašymas arba skundas turi būti pateiktas taip, kad būtų galimybė identifikuoti prašymą arba skundą pateikusį asmenį.

16. Prašymo arba skundo skaitmeninės rašto kopijos (*pdf* formatu), atitinkančios Taisyklių 12 punkte ir 13.1, 13.2, 14.2 papunkčiuose nustatytus reikalavimus, pateikiamos siunčiant Tarnybos tinklapyje skelbiamais elektroninio pašto adresais yra prilyginamas prašymo arba skundo pateikimui raštu, išskyrus pateikiamus prašymus, susijusius su išlaikymo prievolėmis (su išimtimis centrinių institucijų siunčiamiems prašymams ar kitiems dokumentams), dėl teisinės pagalbos suteikimo, smurtiniais nusikaltimais padarytos žalos atlyginimo, mediacijos paslaugų teikimo.

17. Anglų kalba ar rusų kalba raštu pateiktiems prašymams netaikomas šių Taisyklių 12 punktą. Gautus šiomis kalbomis prašymus /skundus Tarnyba išsiverčia savo iniciatyva. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis šiuo punktu, nustatytos kalbos taip pat priimami prašymai, kai į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais. Gautus kitomis kalbomis prašymus /skundus iš valstybės institucijų ar tarptautinių organizacijų Tarnyba išsiverčia savo iniciatyva.

18. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą 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 patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Kai prašymą Tarnybai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas, turi būti legalizuotas teisės aktuose nustatyta tvarka. Dokumentų legalizuoti nereikalaujama, kai tai numatyta ES ar nacionaliniuose teisės aktuose bei tarptautiniuose susitarimuose, kuriuos vykdyti yra įsipareigojusi Lietuvos Respublika.

III SKYRIUS

RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

19. Tarnyboje gautus asmenų prašymus ir skundus registruoja Tarnybos skyrių administratoriai, ar jų funkcijas vykdantys kiti Tarnybos darbuotojai.

20. Prašymo/ skundo priėmimo faktas asmens pageidavimu patvirtinamas Taisyklių 1 priede nustatytos formos pažyma. Pažyma asmeniui įteikiama arba per 3 darbo dienas nuo pageidavimo gauti pažymą išreiškimo dienos išsiunčiama asmens nurodytu elektroninio pašto adresu. Jei nežinomas asmens elektroninio pašto adresas, minėta pažyma išsiunčiama paštu asmens prašyme nurodytu adresu. Pažymą registruoja, pasirašo ir pareiškėjui pateikia darbuotojas, priėmęs pareiškėjo prašymą.

21. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens arba atsiųsti paštu arba elektroniniu paštu, kai tokiu būdu gautas prašymas ar skundas gali būti prilyginamas prašymui ar skundui raštu, dokumento gavimo dieną registruojami gautų dokumentų registre, esančiame Tarnybos vidaus dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“. Ant Tarnyboje gauto prašymo arba skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo arba skundo gavimo data ir registracijos numeris. Dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“ duomenys apie prašymus, skundus, gautus likus 30 minučių iki darbo dienos pabaigos, gali būti įvedami ir kitą darbo dieną.

22. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą registruojami šioje sistemoje tą pačią dieną.

23. Asmenų rašytiniai prašymai ir skundai, pateikti Tarnybai nesilaikant Taisyklių 12, 13, 14 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Tarnybos direktorius ar skyriaus vedėjas nenusprendžia kitaip.

24. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant Taisyklių 12, 13, 14 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo ir pridėdamų dokumentų užregistravimo institucijoje gražinami asmeniui tokiu būdu, koku buvo gauti arba pareiškėjų pageidaujamu gavimo būdu, jo nurodytais kontaktiniais duomenimis, valstybine kalba ir nurodoma gražinimo priežastis.

25. Jeigu skundas nenagrinėjamas, skundą gavęs Tarnybos skyrius per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo Tarnyboje, asmeniui išsiunčia informaciją apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu dokumente nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

26. Tarnybos skyrių elektroninio pašto adresais pateikti asmenų prašymai ir skundai, neatitinkantys Taisyklių 14 punkte (išskyrus 16 punkto išimtis) nustatytų reikalavimų, yra neregistruojami, jeigu Tarnybos direktorius ar skyriaus vedėjas pagal jam priskirtą kompetenciją nenusprendžia kitaip. Tarnybos skyrių elektroninio pašto adresais pateikti asmenų prašymai ir skundai, neatitinkantys

Taisyklių 14 punkte nustatytų reikalavimų, tačiau, Tarnybos vadovui ar skyriaus vedėjui nusprendus, yra registruojami ir nagrinėjami, jeigu atsakymas į tokį prašymą ar skundą nesudarys prielaidų pažeisti asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius teisės aktus. Neregistruoti prašymai ir skundai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Tarnyboje dienos gražinami asmeniui elektroniniu būdu arba kitais nurodytais kontaktiniais duomenimis, nurodant gražinimo priežastis, ir nenagrinėjami.

27. Tarnyboje gautą skundą, kurio pagrindu pradedama administracinė procedūra, nagrinėsiantis asmuo (vykdytojas) paskiriamas Tarnybos direktoriaus rezoliucija. Tokį skundą pateikusiam asmeniui, įteikiama arba išsiunčiama pažyma apie priimtą skundą (1 Taisyklių priedas), kurioje nurodytas valstybės tarnautojo ar darbuotojo, kuriam pavesta nagrinėti skundą, vardas, pavardė, telefono numeris.

28. Jeigu Tarnyba neįgalioja spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos išsiunčia asmens prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir apie tai praneša asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis bei nurodydama šio sprendimo apskundimo tvarką.

29. Jeigu nėra galimybės persiųsti asmens prašymo, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos informuoja prašymą pateikusį asmenį, paaiškindama jo prašymo ir skundo nenagrinėjimo priežastis.

30. Jeigu kartu su pranešimu apie atsisakymą nagrinėti asmens prašymą reikia pateikti informaciją, kuri turi būti papildomai surinkta, Tarnybos pranešimas gali būti pateikiamas asmeniui per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos.

31. Jei Tarnyba gauna asmens prašymą, kuris adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, ji organizuoja šio prašymo nagrinėjimą. Nagrinėjant prašymą atsižvelgiama į kitų institucijų pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo, kurių laukiama ne mažiau kaip 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje dienos.

32. Tarnyba pasilieka prašymo ar skundo gražinamo asmeniui arba persiunčiamo kitai institucijai ar įstaigai kopiją.

IV SKYRIUS RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

33. Visi Tarnyboje užregistruoti prašymai ir skundai, išskyrus numatytus Taisyklių V-VII skyriuose, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Tarnyboje dienos. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimui reikia papildomos informacijos ar paaiškinimų, tokiu atveju atsakingas padalinys turi teisę iš kompetentingų Tarnybos padalinių gauti reikalingą informaciją ar paaiškinimus Tarnybos atsakymo projektui parengti.

34. Prašymai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas, ir skundai, kurių turinys nesuprantamas, kuriuose nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kuriuose kreipiamasi dėl tarnautojų (pareigūnų) veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų tarnautojų (pareigūnų) veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, nenagrinėjami, ir per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Tarnyboje dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas ar skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

35. Į asmenų prašymus, skundus, atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą, skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą, skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

36. Jeigu siunčiami paštu atsakymai ir administraciniai sprendimai, kuriuose yra duomenų, galinčių atskleisti asmens rasinę ar etninę kilmę, politines pažiūras, religinius ar filosofinius įsitikinimus ar narystę profesinėse sąjungose, taip pat yra biometrinių, genetinių, konkrečiai nustatančių fizinio asmens tapatybę, duomenų, sveikatos duomenų arba duomenų apie fizinio asmens lytinį gyvenimą ir lytinę orientaciją, nurodytas asmens kodas, jie siunčiami tik registruota pašto siunta.

V SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ, SUSIJUSIŲ SU ANTRINĖS TEISINĖS PAGALBOS TEIKIMU, NAGRINĖJIMAS

37. Prašymai, skundai, susiję su valstybės garantuojamos antrinės teisinės pagalbos teikimu, advokatų, teikiančių antrinę teisinę pagalbą pakeitimu, nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymo (toliau – VGTPĮ) ir šių Taisyklių nustatyta tvarka.

38. Asmenų prašymai dėl antrinės teisinės pagalbos nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją nepriklausomai nuo to, ar asmens prašymas atitinka nustatytos formos reikalavimus ar neatitinka.

39. Gaunami asmens prašymai, neatitinkantys nustatytos formos, nagrinėjami visa apimtimi vadovaujantis VGTPĮ ir įvertinant juos, ar pakanka informacijos atitinkamo sprendimo priėmimui. Jeigu informacijos trūksta, kreipiamasi į pareiškėją, prašant per Tarnybos nustatytą terminą pateikti papildomus duomenis, reikalingus sprendimo priėmimui arba pagal VGTPĮ 18 straipsnio 14 dalį kreipiantis į kitus minėtame straipsnyje išvardintus subjektus dėl reikalingos informacijos pateikimo.

40. Jei skundas/prašymas nėra susijęs su advokato (jo padėjėjo) teikiamų teisinių paslaugų kokybės vertinimu, skundą nagrinėja Tarnyba. Tokiu atveju, advokatui pateikiamas raštiškas paklausimas, kuriuo per 7 darbo dienas nuo išsiuntimo dienos prašoma paaiškinti skunde nurodytas aplinkybes ir pateikti informaciją. Negavus per šį terminą iš advokato (jo padėjėjo) paaiškinimo, pakartotinai per 5 darbo dienas nuo išsiuntimo dienos prašoma paaiškinti skunde nurodytas aplinkybes ir pateikti informaciją.

41. Advokatui nepateikus per pakartotinai nustatytą terminą paaiškinimo, jei nėra pasibaigęs bylos procesas ar nepasibaigęs Tarnybos sprendimo suteikti antrinę teisinę pagalbą galiojimo terminas, Tarnyba per 3 darbo dienas nuo paaiškinimo pateikimo termino pasibaigimo priima sprendimą pakeisti advokatą kitu advokatu ir skundą/prašymą bei kitą susijusią medžiagą perduoda nagrinėti Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintai skundų/prašymų nagrinėjimo komisijai (toliau – Komisija).

42. Išskirtiniais atvejais, kai yra poreikis pakeisti advokatą kitu advokatu ir nereikia kreiptis į advokatą pateikti paaiškinimo, sprendimas dėl jo pakeitimo ar atsisakymo pakeisti priimamas per 5 darbo dienas nuo aplinkybių paaiškėjimo.

43. Jei Tarnybai pateikiamas skundas ar prašymas dėl advokato (jo padėjėjo), sudariusio su Tarnyba sutartį, konkrečių teisinių paslaugų kokybės vertinimo bei jų veiklos, kai yra keliamas klausimas dėl jų veiklos vertinimo Lietuvos Advokatūroje, Tarnybos struktūriniai padaliniai tokį skundą/prašymą perduoda nagrinėti Komisijai. Jei nėra pasibaigęs bylos procesas ar nepasibaigęs Tarnybos sprendimo suteikti antrinę teisinę pagalbą galiojimo terminas, Tarnybos struktūriniai padaliniai per 3 darbo dienas skundo/prašymo dienos priima sprendimą pakeisti advokatą kitu advokatu.

44. Komisija, nagrinėdama jai perduotus prašymus/skundus, vadovaujasi teisės aktais ir patvirtintu jos darbo reglamentu.

VI SKYRIUS

PRAŠYMŲ DĖL NUSIKALTIMU PADARYTOS ŽALOS ATLYGINIMO PRIĖMIMAS IR PERDAVIMAS KITAI INSTITUCIJAI

45. Prašymai dėl smurtiniais nusikaltimais padarytos žalos kompensavimo priimami ir perduodami Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai vadovaujantis Lietuvos Respublikos smurtiniais nusikaltimais padarytos žalos kompensavimo įstatymu, Teisingumo ministro ir šių Taisyklių nustatyta tvarka.

46. Nustatytos formos asmenų prašymai dėl smurtiniais nusikaltimais padarytos žalos kompensavimo ir kiti reikiami dokumentai gali būti pateikiami asmeniškai, paštu arba elektroninėmis priemonėmis, jeigu yra galimybė identifikuoti pareiškėją, kaip numatyta Taisyklių 13, 14 punktuose.

47. Tarnyba, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ir kitų dokumentų gavimo dienos, kreipiasi į pareiškėją ir/ar kitus subjektus pateikti papildomą informaciją, reikalingą sprendimo priėmimui.

48. Prašymai kompensuoti smurtiniais nusikaltimais padarytą žalą ir kita susijusi informacija bei dokumentai pateikiami Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijai ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymų ir visos informacijos gavimo dienos.

VII SKYRIUS

PRAŠYMŲ DĖL TARPTAUTINIŲ IŠLAIKYMO PRIEVOLIŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

49. Prašymai dėl išlaikymo prievolių, atsirandančių iš šeimos santykių, tėvystės ar motinystės, santuokos ar giminytės, išieškojimo nagrinėjami vadovaujantis 2008 m. gruodžio 18 d. Tarybos reglamentu (EB) Nr. 4/2009 Dėl jurisdikcijos, taikytinos teisės, teismo sprendimų pripažinimo ir vykdymo bei bendradarbiavimo išlaikymo prievolių srityje ir 2007 m. lapkričio 23 d. Hagos konvencija Dėl tarptautinio vaikų ir kitokių šeimos išlaikymo išmokų išieškojimo ir Protokolu dėl išlaikymo prievolėms taikytinos teisės, Lietuvos Respublikos civilinį procesą reglamentuojančių Europos Sąjungos ir tarptautinės teisės aktų įgyvendinimo įstatymu.

50. Tarnyba veikia kaip *Siunčiančioji centrinė institucija*, kai Lietuvos Respublikos pareiškėjų prašymus, susijusius su vyresnių kaip 21 metų asmenų išlaikymo prievolėmis, taip pat prašymus dėl Lietuvos teismų priimtų sprendimų pripažinimo, paskelbimo vykdytinu ir vykdymo, tokių sprendimų keitimo arba sprendimų priėmimo persiunčia į kitą užsienio valstybę pagal skolininko arba kreditoriaus gyvenamąją vietą.

51. Tarnyba veikia kaip *Gaunančioji centrinė institucija*, kai priima kitų užsienio valstybių institucijų persiunčiamus pareiškėjų prašymus ir kitus dokumentus, susijusius su vyresnių kaip 21 metų asmenų išlaikymo prievolėmis, taip pat prašymus dėl užsienio teismų priimtų sprendimų pripažinimo, paskelbimo vykdytinu ir vykdymo, tokių sprendimų keitimo arba sprendimų priėmimo Lietuvoje, kai skolininkas ar kreditorius gyvena mūsų šalyje.

52. Asmens arba centrinės institucijos prašymu Tarnyba taip pat gali padėti sužinoti apie kitoje užsienio valstybėje esančio skolininko ar kreditoriaus buvimo vietą, jų pajamas bei turtą.

53. Jeigu pageidaujama sužinoti apie kitoje užsienio valstybėje esančio skolininko ar kreditoriaus buvimo vietą, jų pajamas bei turtą, Tarnybai būtina pateikti kiek galima daugiau informacijos apie skolininką arba kreditorių (vardą, pavardę, gimimo datą, paskutinį žinomą adresą, asmens kodą ar socialinio draudimo numerį bei kitus duomenis, kurie gali būti naudingi).

54. Kitos užsienio valstybės centrinei institucijai siunčiamus prašymus pasirašo prašymą pateikęs asmuo ir persiuntimo dokumentus pasirašo Tarnybos įgaliotas asmuo. Dokumentų, kurie pateikiami kartu su prašymu, kopijų atitiktį originalui patvirtina Tarnyba, išskyrus tuos dokumentus, kuriuos pagal Reglamentą (EB) Nr. 4/2009 būtina pateikti originalius (pvz., teismo sprendimo išrašą), arba tuos, kurie turi atitikti jų autentiškumo nustatymo sąlygas (pvz., teismo sprendimo kopija).

55. Tarnyba organizuoja išsiunčiamų dokumentų vertimą į atitinkamos ES valstybės narės kalbą.

VIII SKYRIUS

PRAŠYMŲ DĖL MEDIACIJOS VYKDYMO PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

56. Prašymai dėl valstybės užtikrinamos neteisminės mediacijos vykdymo priimami ir nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos mediacijos įstatymo, VGTPĮ ir kitais mediacijos administravimą reglamentuojančiais teisės aktais bei šiomis Taisyklėmis.

57. Asmenų prašymai dėl valstybės užtikrinamos neteisminės mediacijos vykdymo nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją nepriklausomai nuo to, ar asmens prašymas atitinka nustatytos formos reikalavimus ar neatitinka.

58. Gaunami asmens prašymai, neatitinkantys nustatytos formos, nagrinėjami visa apimtimi vadovaujantis VGTPĮ ir įvertinant juos, ar pakanka informacijos atitinkamo sprendimo priėmimui. Jeigu informacijos trūksta, kreipiamasi į pareiškėją, prašant per Tarnybos nustatytą terminą pateikti

papildomus duomenis, reikalingus sprendimo priėmimui arba pagal VGTPĮ 18 straipsnio 14 dalį kreipiantis į kitus minėtame straipsnyje išvardintus subjektus dėl reikalingos informacijos pateikimo.

59. Prašymai dėl privalomosios mediacijos vykdymo ir pranešimai dėl teisminės mediacijos vykdymo nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos mediacijos įstatymo, kitais mediacijos administravimą reglamentuojančiais teisės aktais ir šiomis Taisyklėmis.

60. Jei skundas/prašymas nėra susijęs su galimu mediatorių veiklą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimu, skundą, prašymą nagrinėja Tarnyba. Tokiu atveju, jei reikalinga papildoma informacija, mediatoriui pateikiamas rašytinis paklausimas, kuriuo per 7 darbo dienas nuo išsiuntimo dienos prašoma paaiškinti skunde nurodytas aplinkybes ir pateikti informaciją.

61. Mediatoriui nepateikus per nustatytą terminą paaiškinimo, jei nėra pasibaigęs mediacijos vykdymo procesas, Tarnyba per 3 darbo dienas nuo paaiškinimo pateikimo termino pasibaigimo parenka kitą mediatorių ir priima sprendimą pakeisti mediatorių kitu mediatoriumi.

62. Esant objektyvioms priežastims, kai yra poreikis pakeisti mediatorių kitu mediatoriumi ir nereikia kreiptis į mediatorių pateikti paaiškinimo, sprendimas dėl jo pakeitimo ar atsisakymo pakeisti priimamas per 3 darbo dienas nuo aplinkybių paaiškėjimo.

63. Jei Tarnybai pateikiamas skundas ar prašymas dėl mediatoriaus galimų jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimo, Tarnybos struktūriniai padaliniai tokį skundą/prašymą perduoda nagrinėti Komisijai. Jei nėra pasibaigęs mediacijos procesas, Tarnybos struktūriniai padaliniai per 3 darbo dienas skundo/prašymo dienos priima sprendimą pakeisti mediatorių kitu mediatoriumi.

63. Jei Komisija iš nurodytų aplinkybių nustato, kad yra galimi mediatoriaus veiklą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimo požymiai, surinkus visą informaciją per 3 darbo dienas perduoda nagrinėti Mediatorių veiklos vertinimo komisijai.

64. Komisija, nagrinėdama jai perduotus prašymus/skundus, vadovaujasi teisės aktais ir patvirtintu jos darbo reglamentu.

IX SKYRIUS ADMINISTRACINĖ PROCEDŪRA

65. Skundai dėl Tarnybos valstybės tarnautojo veiksmų/neveikimo ar priimtų administracinių sprendimų nagrinėjami (tiriami) vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka ir šiomis Taisyklėmis tiek, kiek tai reglamentuoja šiame skyriuje skundų nagrinėjimo sąlygas ir tyrimo vykdymo eigą.

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

67. Draudžiama gautą skundą skirti nagrinėti Tarnybos valstybės tarnautojui, kurio veiksmai ar sprendimai skundžiami.

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

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

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

71. Skundą nagrinėjantis Tarnybos valstybės tarnautojas per 5 darbo dienas nuo sprendimo pradėti administracinę procedūrą gali pasiūlyti Tarnybos skyriui (valstybės tarnautojui) pateikti rašytinį paaiškinimą dėl skunde nurodytų aplinkybių. Kartu su paaiškinimu gali būti pateikti visi su nagrinėjama situacija susiję dokumentai.

72. Administracinė procedūra turi būti baigta ir administracinės procedūros sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo jos pradžios. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, administracinę procedūrą pradėjęs viešojo administravimo subjektas gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros termino pratęsimą per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti minėtą terminą priėmimo dienos, pranešama raštu arba elektroniniu paštu (kai elektroniniu paštu gautas elektroniniu parašu pasirašytas skundas) ir nurodomos pratęsimo priežastys.

73. Skundą nagrinėjantis Tarnybos valstybės tarnautojas pateikia išvadas, kurių pagrindu Tarnybos direktorius priima administracinės procedūros sprendimą, kuriuo baigiama administracinė procedūra. Išvadose nurodomos su skundo nagrinėjimu susijusios faktinės aplinkybės, skundžiami Tarnybos valstybės tarnautojų veiksmai ar priimti sprendimai ir pateikiamas argumentuotas situacijos teisinis įvertinimas. Išvada ir administracinės procedūros sprendimas gali būti pateikiami tiek kartu (viename dokumente), tiek atskirai.

X SKYRIUS PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

74. Atsakingas darbuotojas, priimdamas pranešimus telefonu, turi:

74.1. pasakyti institucijos pavadinimą;

74.2. išklausyti asmenį ir mandagiai paklausti, ar asmuo pageidauja prisistatyti ir palikti kontaktinius duomenis, jeigu asmuo sutinka – užfiksuoja skambinančio asmens vardas, pavardė, telefono numeris, adresas;

74.3. paklausti, ar asmuo pageidauja atsakymo, apie pateiktą informaciją, nurodytais kontaktiniais duomenimis;

74.4. prireikus paprašyti patikslinti teikiamos informacijos arba prašymo esmę;

74.5. suprantamai paaiškinti, ar Tarnyba kompetentinga nagrinėti asmens prašymą;

74.6. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus, atsižvelgiant į Tarnybos kompetenciją;

74.7. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad asmens prašymas būtų išnagrinėtas;

74.8. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga nagrinėti asmens prašymo;

74.9. jei negali iš karto išsamiai atsakyti asmeniui, – informuoti asmenį apie galimybę Tarnybai pateikti prašymą raštu.

74. Žodiniai asmenų prašymai Tarnyboje nagrinėjami Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatyta tvarka.

75. Jeigu žodžiu ar telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Tarnybos darbuotoją ar jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų ir dėl to asmens prašymo neįmanoma suprasti, Tarnybos darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

XI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

76. Šios Taisyklės taikomos kartu su Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.

77. Tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, pažeidę šias Taisykles, atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

78. Tuo atveju, kai yra keičiamos Lietuvos Respublikos įstatymų, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų nuostatos, jomis turi būti vadovaujama iš karto, nelaukiant šių Taisyklių pakeitimo.

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Valstybės garantuojamos
teisinės pagalbos tarnyboje taisyklių 1 priedas

Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyba

Biudžetinė įstaiga, Odminių g. 3, 01122 Vilnius, tel. 8 700 00 211, faks. 8 700 35 004

El. p. teisinepagalba@vgtpt.lt, http://vgtpt.lrv.lt/

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 125817744

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba juridinio asmens 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)

Skundą/prašymą nagrinėja

_____ (pareigų pavadinimas) _____ (vardas ir pavardė) _____ (telefono numeris)