

## **ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO LIETUVOS VYRIAUSIAME ADMINISTRACINIAME TEISME TVARKA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Ši tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą ir skundų bei prašymų nagrinėjimą Lietuvos vyriausiam administraciniame teisme. Tvarka taikoma nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo srityje.

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

3. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus ir skundus šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo tarnautojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975 redakcija) įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

5. Valstybės tarnautojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo arba skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975 redakcija) numatytais atvejais.

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Valstybės tarnautojų ar darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus ar skundus nagrinėti pavedama kitiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams, turintiems tokius pačius įgaliojimus.

7. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

8. Asmenys Lietuvos vyriausiajame administraciniame teisme aptarnaujami Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo darbo laiku.

### **II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į LIETUVOS VYRIAUSIAJĄ ADMINISTRACINĮ TEISMĄ**

9. Atvykę į Lietuvos vyriausiąją administracinį teismą, asmenys aptarnaujami Teismo raštinės darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą.

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

11. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo pirmininkas, turi ne vėliau kaip prieš 7 dienas užsiregistruoti tel. (8 5) 268 5583 arba el. paštu info@lvat.lt. Asmenys gali pasirinkti patogiausią bendravimo su Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo pirmininku būdą: telefonu, naudojantis internetinių vaizdo pokalbių programa arba asmeniškai atvykstant į Lietuvos vyriausiąją administracinį teismą; bendravimo laikas – paprastai penktadieniais nuo 8.30 iki 11.30 val., vienam asmeniui skiriant iki 20 min. laiko. Bendravimo su pirmininku

rekomendacijos skelbiamos Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo internetinėje svetainėje [www.lvat.lt](http://www.lvat.lt).

12. Lietuvos vyriausiajame administraciniame teisme Teismo raštinėje privalo būti padėta Piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga. Joje asmenys gali pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

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

### III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai ar skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui arba jo įgaliotam atstovui atvykus į teismą), raštu (tiesiogiai asmeniui arba jo įgaliotam atstovui atvykus į įstaigą, atsiuntus faksu, paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu.

15. Žodinis prašymas ar skundas gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui ar darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnaujant asmenis. Priimami tik tokie žodiniai prašymai ar skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų. Į žodinius prašymus ar skundus neteikiamas rašytinis atsakymas. Jei žodinis prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas nedelsiant, asmuo turi pateikti ir rašytinį prašymą ar skundą.

16. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į teismą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Vertėją arba asmenį, gebantį išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, esant galimybei pakviečia teismo darbuotojas, aptarnaujantis asmenį, arba asmuo, kuris kreipiasi į teismą, savo iniciatyva.

17. Lietuvos vyriausiajame administraciniame teisme nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie yra:

17.1 parašyti valstybine (lietuvių) kalba; ši nuostata netaikoma prašymams ir skundams, kuriuos pateikė ne Lietuvos Respublikos piliečiai;

17.2 parašyti tvarkingai ir įskaitomai;

17.3 asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris (jeigu asmuo jį turi).

18. Elektroniniu paštu atsiųsti rašytiniai prašymai ir skundai prilyginami prašymams ir skundams raštu ir nagrinėjami Lietuvos vyriausiajame administraciniame teisme, jeigu jie yra pasirašyti elektroniniu parašu. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas ar skundas turi būti sudarytas taip, kad jį gavus būtų galima:

18.1 atpažinti elektroninio dokumento formatą;

18.2 atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis teismo naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

18.3 atpažinti prašymo turinį;

18.4 identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą ar skundą pateikusį asmenį.

19. Kai asmens prašymą ar skundą teismui paduoda asmens atstovas, jis teismui pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šios Tvarkos 17 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į teismą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

20. Kai prašymą ar skundą teismui paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (Žin., 2006, Nr. 118-4477).

21. Nevalstybine kalba parašyto prašymo ar skundo (kai skundas ar prašymas pateikiamas ne Lietuvos Respublikos piliečio(-ių)) visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia teismas.

22. Prašymai ir skundai, parašyti nevalstybine kalba, paliekami nenagrinėti, jeigu teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Asmeniui atsakoma valstybine kalba.

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

24. Asmeniui, pateikusiam prašymą arba skundą, įteikiama spaudu (gavimo data ir registracijos numeris) pažymėta jo prašymo arba skundo kopija.

25. Priėmus prašymą ar skundą, rašytiniu asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo teisme asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodyta prašymo ar skundo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą ar skundą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus – kita reikiama informacija.

#### **IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

26. Prašymų, skundų registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją organizuoja Teismo raštinė.

27. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens arba atsiųsti paštu, įgaliotų teismo raštinės valstybės tarnautojų ar darbuotojų registruojami specialiaame žurnale. Ant prašymo arba skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo arba skundo gavimo data ir registracijos numeris. Ant prašymų, skundų, gautų likus 30 minučių iki darbo dienos pabaigos, papildomai įrašomas ir gavimo teisme laikas. Informacinėje sistemoje duomenys apie tokius dokumentus gali būti įvedami ir kitą darbo dieną.

28. Elektroniniu paštu gauti asmenų prašymai ir skundai, pasirašyti elektroniniu parašu, įgaliotų teismo raštinės valstybės tarnautojų ar darbuotojų atspausdinami ir registruojami bendra tvarka, atsakymai pateikiami elektroniniu būdu, o asmens pageidavimu siunčiami paštu nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai atvykus į teismo raštinę. Elektroniniu paštu siunčiamas teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo arba jų įgalioto darbuotojo ar valstybės tarnautojo saugiu elektroniniu parašu pasirašytas atsakymas.

29. Užregistruotų skundų, prašymų ir atsakymų į juos kopijos, taip pat skundų ir prašymų, į kuriuos atsakymai nerengiami, kopijos su žymomis „įvykdyta“ arba „susipažinau“ segamos specialiai tam skirtame segtuve. Parengtų atsakymų elektroniniai variantai išsaugomi specialiai tam skirtoje tinklinėje duomenų saugykloje.

30. Užregistruoti prašymai ir skundai teismo pirmininko, teismo pirmininko pavaduotojo arba jų įgalioto asmens pavedimu perduodami nagrinėti Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo skyriams, valstybės tarnautojams arba darbuotojams pagal kompetenciją.

31. Draudžiama perduoti prašymus ir skundus spręsti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

32. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai ir skundai, nepasirašyti elektroniniu parašu, neregistruojami, jeigu teismo pirmininkas, teismo pirmininko pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Tokie teismui adresuoti prašymai, skundai persiunčiami teismo raštinės vedėjai ir raštinės vedėjos pavaduotojai, kurios informuoja asmenis apie kreipimosi į teismą tvarką. Jei informaciją

apie kreipimosi į teismą tvarką elektroniniu būdu pateikia kitas teismo valstybės tarnautojas ar darbuotojas, elektroninio laiško kopija persiunčiama teismo raštinės vedėjai ir raštinės vedėjos pavaduotojai. Elektroniniu paštu gauti prašymai, skundai ir elektroniniu būdu teikti atsakymai į juos atspausdinami bei įsegami į tam skirtą segtuvą.

33. Teismo raštinės darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

33.1 užregistruoja gautus prašymus, skundus ir perduoda juos teismo pirmininkui, pirmininko pavaduotojui arba jų įgaliotam asmeniui;

33.2 perduoda prašymus, skundus juos nagrinėti teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo arba jų įgalioto asmens paskirtiems valstybės tarnautojams ar darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą, skundą nagrinėjantį valstybės tarnautoją ar darbuotoją; jeigu prašymo, skundo nagrinėjimas nepriskirtinas teismo kompetencijai ir yra galimybė nustatyti instituciją, kompetentingą nagrinėti nurodytą prašymą, skundą persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo, skundo kopiją;

33.3 įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

33.4 užregistruotų prašymų, skundų ir elektroniniu būdu gautų prašymų ir skundų bei atsakymų į juos kopijas sega į specialiai tam skirtus segtuvus;

33.5 asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo, skundo nagrinėjimo eigą;

33.6 konsultuoja, informuoja asmenį pagal teismo pirmininko nustatytą kompetenciją;

33.7 rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti dažnai gaunamus prašymus, skundus;

33.8 nukreipia asmenį pas teismo valstybės tarnautoją ar darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

33.9 atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir teismo pirmininko arba pirmininko pavaduotojo pavedimus, susijusius su asmenų skundų ir prašymų priėmimu ir registravimu.

## V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

34. Asmuo, rengiantis atsakymą, atlieka šias funkcijas priima asmenų prašymus, skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, taip pat esant galimybei numatyti, kokią informaciją teismas gali gauti iš savo padalinių ir kitų institucijų, paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia.

35. Jeigu teismas nėra įgaliotas spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo gavimo išsiunčia prašymą, skundą kompetentingai institucijai (pasilikdamas prašymo, skundo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis.

36. Prašymai, skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Teismas per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per teismo nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Šios Tvarkos 35 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo, skundo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą, skundą gavimo teisme.

37. Asmenų prašymai, skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo teisme.

38. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis aplinkybėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo teisme, teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jų įgaliotas asmuo per 15 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šios Tvarkos 37 punkte nustatyto termino pabaigos,

teismas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydamas prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

39. Gauti prašymai ir skundai, kuriuose nenurodyti pareiškėjo vardas ir pavardė ar pavadinimas, adresas, pareiškėjo nepasirašyti arba parašyti nevalstybine kalba (išskyrus, kai skundai ir prašymai paduoti ne Lietuvos Respublikos piliečių), paliekami nenagrinėti, jeigu teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Apie sprendimą nenagrinėti skundo ar prašymo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai skunde nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų. Nenagrinėjami ir neišskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai. Tokie prašymai ir skundai per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo teisme grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

40. Prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 18.4 punkte nustatyto reikalavimo, paliekami nenagrinėti, jeigu teismo pirmininkas, pirmininko pavaduotojas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 18.1-18.3 punktų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastį.

41. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad teismo atsakymas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra netikslus ar neišsamus. Tokiu atveju pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas.

## **VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ AR SKUNDĄ PARENGIMAS IR IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI**

42. Dėl išnagrinėtų prašymų ir skundų priimti sprendimai įforminami Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo pirmininko, pirmininko pavaduotojo ar jo įgalioto asmens raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.

43. Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

44. Atsakymas į prašymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas, vizuotas rengėjo, lieka teisme.

45. Atsakymai į prašymą ar skundą parengiami atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį:

45.1 į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikras faktines aplinkybes, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

45.3 į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie teismo veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

46. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkrečiu asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų ar skundų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus

pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

## **VII. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS**

47. Asmuo, nesutinkantis su Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo atsakymu į jo prašymą ar skundą, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka kompetentingam administraciniam teismui.

48. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

49. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę kreiptis į Administracinių ginčų komisiją ar kompetentingą administracinį teismą Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

## **VIII. APTARNAVIMAS TELEFONU**

50. Lietuvos vyriausiajame administraciniame teisme už pirminį asmenų aptarnavimą telefonu atsakinga Teismo raštinė.

51. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Lietuvos vyriausiąjį administracinį teismą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingas darbuotojas paaiškina:

51.1 ar Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

51.2 kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

51.3 į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas nekompetentingas spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

52. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujama viešąją informaciją, kuria disponuoja Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008).

53. Darbuotojas, aptarnaujantis telefonu:

53.1 Esant galimybei pakelia telefono ragelį prieš trečią skambutį;

53.2 prisistato skambinančiajam, pasakydamas teismo pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

53.3 atidžiai išklauso asmenį, prireikus paprašo patikslinti kreipimosi esmę;

53.4 aiškiai ir tiksliai atsako į asmens klausimus;

53.5 jei įmanoma, iš karto atsako į klausimą, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodo kito pokalbio telefonu ar kita ryšių priemone laiką.

## **IX. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

54. Teismo pirmininko įgalioti asmenys reguliariai nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

54.1 ar asmenys pakankamai informuoti apie teismo darbo laiką;

54.2 ar jiems patogus teisme nustatytas priėmimo laikas;

- 54.3 ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
- 54.4 ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;
- 54.5 ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
- 54.6 ar juos patenkino atsakymų į prašymus ar skundus pateikimo terminai;
- 54.7 ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių teismas ėmėsi jų klausimams spręsti.
- 54.8 kitus teismui rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu ir prašymų ar skundų priėmimu ir nagrinėjimu.

55. Apklausos duomenys ir kita informacija naudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.

---