

PATVIRTINTA

Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2024 m. gegužės 29 d. įsakymu Nr. V-143

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO ASMENS SU NEGALIA TEISIŲ APSAUGOS AGENTŪROJE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Asmens su negalia teisių apsaugos agentūroje prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato prašymų ir skundų pateikimo Asmens su negalia teisių apsaugos agentūrai prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Agentūra), jų registravimo ir nagrinėjimo tvarką bei asmenų aptarnavimą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (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) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės), nuostatomis.

3. Agentūros valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį, (toliau kartu – darbuotojai), nagrinėdami prašymus ir skundus bei aptarnaudami asmenis, privalo vadovautis Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, vieno langelio principais ir Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme įtvirtintais atsakomybės, atvirumo, nesavanaudiškumo, sąžiningumo ir nešališkumo, pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, profesionalumo ir padorumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais dokumentų

išsamumo ir tikslumo, teisėtumo, objektyvumo, nediskriminavimo, pagalbos, dokumentų prieinamumo principais.

4. Tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

5. Asmenis Agentūroje aptarnauja Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyrius ir Agentūros teritoriniai skyriai, kuriems atlikti Tvarkos aprašo 6 punkte nustatytas funkcijas pavesta kartu su kitomis funkcijomis (toliau kartu – asmenų aptarnavimo padalinys).

6. Asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

6.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Agentūra pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai pateikti;

6.2. jei Agentūra pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo, kai asmuo kreipiasi atvykęs į Agentūrą – žodžiu nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo turi kreiptis, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą (toliau – E. pristatymo sistema), kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, viešojo administravimo subjektas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

6.3. pagal kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

6.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Tvarkos aprašo 21–22 punktuose nustatytų reikalavimų;

6.5. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

6.6. teikia informaciją apie Agentūros veiklą ir konsultuoja Agentūros kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksškumo asmenį turi konsultuoti kiti Agentūros darbuotojai;

6.7. kartą per metus atlieka arba Agentūros direktoriaus pavedimu organizuoja asmenų aptarnavimo Agentūroje kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo, pateikia Agentūros direktoriui.

6.8. atlieka kitas Agentūros direktoriaus pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

7. Agentūros interneto svetainėje skelbiamas darbuotojų kontaktų sąrašas, asmenų aptarnavimo padalinio darbo laikas ir kontaktinė informacija.

8. Asmenų aptarnavimo padalinyje asmenys gali pateikti prašymus ar skundus visą Agentūros darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu, taip pat juos papildomai gali pateikti iš anksto užsiregistravę – kiekvieną trečiadienį papildomai dvi valandas po darbo valandų.

9. Asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą Agentūroje iš anksto Agentūros klientų savitarnos svetainėje.

10. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti jų prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio Agentūros darbuotojo. Agentūros struktūrinių padalinių vadovai užtikrina, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais būtų paskirti kiti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

11. Jei yra pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaiginančių medžiagų, taip pat jei asmuo elgiasi neadekvačiai ir (ar) agresyviai, dėl ko gali kilti pavojus jam pačiam, darbuotojui bei aplinkiniams, darbuotojas informuoja tiesioginį vadovą, kuris apie incidentą praneša teisėsaugos institucijoms skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriu 112.

12. Aptarnaujant asmenis ir atliekant asmenų (klientų) aptarnavimo Agentūroje kokybės vertinimą, laikomasi Agentūros direktoriaus patvirtinto Klientų aptarnavimo standarto nuostatų.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

13. Prašymai ir skundai Agentūroje gali būti teikiami raštu bei žodžiu:

13.1. raštu prašymą ir skundą galima pateikti:

13.1.1. atvykus į Agentūros asmenų aptarnavimo padalinį;

13.1.2. paštu arba per kurjerį;

13.1.3. oficialiais Agentūros elektroniniais pašto adresais;

13.1.4. E. pristatymo sistemoje (<https://epristatymas.lt/>);

13.1.5. interneto svetainėje E. pilietis (<https://epilietis.lrv.lt/lt/>);

13.1.6. Agentūros klientų savitarnos svetainėje;

13.2. žodžiu prašymą ir skundą galima pateikti atvykus į Agentūros asmenų aptarnavimo padalinį;

13.3. skundą dėl priimto Agentūros teritorinio skyriaus sprendimo galima pateikti laisva forma arba užpildyti Agentūros interneto svetainės skiltyje „Prašymų formos“ paskelbtą Skundo dėl Agentūros teritorinio skyriaus priimto sprendimo formą, nurodant skundžiamo sprendimo registravimo datą ir numerį, aplinkybes dėl kurių, asmens manymu sprendimas yra neteisėtas ar nepagrįstas, ir kitą informaciją;

13.4. skundą dėl galimų korupcinio pobūdžio veikų galima pateikti pasitikėjimo telefonu +370 5 260 8371 (visą parą), elektroninio pašto adresu pranesk@anta.lt arba užpildant pranešimo formą, esančią Agentūros interneto svetainėje;

13.5. skundą dėl asmens duomenų pažeidimo galima pateikti elektroninio pašto adresu dap@anta.lt.

14. Elektroniniu paštu Agentūrai teikiami prašymai turi būti siunčiami oficialiais Agentūros asmenų aptarnavimo padalinio elektroninio pašto adresais, kurie yra nurodyti Agentūros interneto svetainėje, skundai – oficialiu elektroninio pašto adresu info@anta.lt, paklausimai dėl negalios nustatymo, individualios pagalbos, prieinamumo ir socialinio dalyvumo priemonių klausimais – elektroninio parašo adresu aptarnavimas@anta.lt.

15. Darbuotojas elektroniniu paštu gavęs asmens prašymą ar skundą turi nedelsiant jį persiųsti elektroninio pašto adresu info@anta.lt, išskyrus atvejus, kai prašymas nereikalauja išsamesnio nagrinėjimo ir pagal kompetenciją darbuotojas gali atsakyti tą pačią darbo dieną.

16. Prašymai ir skundai žodžiu yra neregistruojami ir priimami tik tais atvejais, kai į tokius prašymus ir skundus galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Agentūros darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, bei kitų asmenų ar Agentūros interesų. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, prašymą ar skundą priimančio darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu Agentūros direktorius nenustato kitaip. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Agentūros darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba asmeniui sutikus, priimti prašymą ar skundą žodžiu.

17. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo požymių, darbuotojas gali tokio

asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui (Tvarkos aprašo 11 punktą).

18. Prašymai ir skundai žodžiu teikiami valstybine kalba. Jeigu asmuo (jo atstovas) nemoka valstybinės kalbos arba Agentūros asmenų aptarnavimo padalinyje nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Agentūrą, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymus ir skundus į valstybinę kalbą. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Agentūrą, savo iniciatyva.

19. Jeigu prašymą ar skundą teikia asmens atstovas, turi būti pateiktas atstovavimą patvirtinantis dokumentas.

Jeigu asmens atstovas turi elektroninėmis priemonėmis sudarytą įgaliojimą atstovauti asmenį, asmens atstovavimo teisės faktas patikrinamas įgaliojimų registre ir apie tai pažymima pateiktame prašyme. Įgaliojimų registras yra viešai prieinamas valstybės įmonės Registrų centro interneto svetainėje.

20. Kai prašymą ar skundą Agentūrai pateikia asmens atstovas, kurio 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“.

21. Prašyme ar skunde turi būti:

21.1. fizinio asmens vardas ir pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Tvarkos aprašo 16 punkte nurodytą atvejį;

21.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

21.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, atsakymas pateikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis;

21.4. pridėti turimi papildomi dokumentai (jeigu reikia), reikalingi prašymui ar skundai nagrinėti, kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose ir kurie nėra pateikti Agentūrai, ar įstatymų nustatyta tvarka patvirtintos jų kopijos.

22. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

22.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Tvarkos aprašo 21.1, 21.3, 22.2, 22.3 ir 22.5 papunkčių nuostatos (išskyrus Tvarkos aprašo 24 punkte nurodytą atvejį);

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 prašymą ar skundą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą ar skundą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija arba prašymas 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. Asmenų prašymai ir skundai priimami valstybine kalba.

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

25. Asmenų raštu pateikti prašymai ir skundai registruojami Agentūros dokumentų valdymo sistemoje.

26. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per E. pristatymo sistemą, kitomis Agentūros naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Agentūroje dienos, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, išsiunčiama Pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus (priedas).

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

27. Prašymai, susiję su konkrečiu Agentūros struktūrinio padalinio kompetencija, Agentūros direktoriaus sprendimu perduodami nagrinėti šiam struktūriniam padaliniiui.

28. Asmenų skundai dėl jų pažeistų teisių ir teisėtų interesų, dėl Agentūros veiklos trūkumų ar dėl netinkamo klientų aptarnavimo perduodami Agentūros direktoriui, Agentūros direktoriaus pavaduotojui, Agentūros kancleriui arba Agentūros vyriausiajam patarėjui pagal jiems nustatytas administravimo sritis.

29. Asmenų skundus dėl Agentūros teritorinių skyrių priimtų sprendimų teisės aktų nustatyta tvarka nagrinėja ir sprendimus priima Sprendimų kontrolės skyrius.

30. Asmenų skundus dėl galimų Agentūros darbuotojų korupcinio pobūdžio veikų nagrinėja Prevencijos skyrius.

31. Asmenų skundus dėl asmens duomenų pažeidimo nagrinėja Agentūros direktoriaus įsakymu paskirtas duomenų apsaugos pareigūnas.

32. Darbuotojams, nagrinėjantiems prašymus ir skundus, kiti Agentūros struktūriniai padaliniai ir (ar) darbuotojai turi teikti visą informaciją, dokumentus ar jų kopijas (toliau kartu bendrai vadinama – dokumentai) ir kitokią pagalbą, reikalingą prašymams ir skundams tinkamai išnagrinėti.

33. Darbuotojas, gavęs prašymą ar skundą, laikydamasis teisės aktuose nustatytų terminų:

33.1. nedelsiant, bet ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, atlieka prašyme ar skunde pateiktos informacijos ir (ar) nurodytų aplinkybių analizę ir nustato jo esmę. Nustatęs, kad prašymas ar skundas pagal kompetenciją turi būti nagrinėjamas kito Agentūros struktūrinio padalinio, nedelsiant Agentūros dokumentų valdymo sistemoje jį perduoda atitinkamam Agentūros struktūriniam padaliniui;

33.2. jeigu prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Agentūra tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje 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 skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Agentūros nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienas, prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Agentūros nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Agentūrai pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Agentūra pasilieka šių dokumentų kopijas;

33.3. ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos nustato prašymui ar skundai reikalingos išnagrinėti ir atsakymui į jį pateikti informacijos ir (ar) dokumentų poreikį bei surenka juos. Jeigu reikalinga informacija ir (ar) dokumentai, kurių neturi darbuotojas, nagrinėjantis prašymą ar skundą, jis dėl tokios informacijos ir (ar) dokumentų pateikimo kreipiasi į

kitą instituciją ar įstaigą, kuri turi reikalingą informaciją ir (ar) dokumentus, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo nuostatomis;

33.4. parengia atsakymą į asmens prašymą ar skundą;

33.5. pateikia arba užtikrina atsakymo į prašymą ar skundą pateikimą asmeniui.

34. Atsakymai į prašymus ar skundus turi būti aiškūs ir argumentuoti, turi būti nurodytos visos prašymų ar skundų nagrinėjimui įtakos turėjusios aplinkybės ir konkrečios teisės aktų nuostatos, kuriomis buvo vadovujamasi vertinant prašymų ar skundų turinį. Atsakymuose į prašymus ir skundus arba Agentūros siunčiamuose pranešimuose apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.

35. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba. Kai į instituciją su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir atsakymai rengiami kitomis, Agentūros direktoriaus nustatytais, užsienio kalbomis.

36. 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 tiesiogiai Agentūroje, aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Agentūros darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

37. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas priėmus administracinį sprendimą, Agentūra, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

38. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėjami per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus.

39. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo, Agentūros direktorius ar jo įgaliotas asmuo šį terminą gali pratęsti iki 10 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą, Agentūra per 5 darbo dienas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

40. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Agentūrai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Agentūra

ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją.

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

42. Jei Agentūrai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Agentūra ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Agentūros direktorių, Agentūros direktoriaus pavaduotoją, Agentūros kanclerį arba Agentūros vyriausiąjį patarėją pagal jiems nustatytas administravimo sritis, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei atsakingas asmuo nenusprendžia kitaip.

43. Kai į Agentūrą su prašymu ar skundu atstovaujamo asmens vardu kreipiasi asmens atstovas, turi būti laikomasi Viešojo administravimo įstatyme bei Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklėse nustatytų reikalavimų.

44. Nagrinėjantis prašymą ar skundą darbuotojas privalo nusišalinti nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jeigu tai gali sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą, Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatymo nustatyta tvarka.

45. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

46. Kiti veiksmai, susiję su prašymų ir skundų priėmimu ir nagrinėjimu, atsakymų į juos pateikimu, jų perdavimu nagrinėti pagal kompetenciją kitoms institucijoms ar įstaigoms, kurie neaptarti Tvarkos apraše, atliekami vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo, Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo, Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklių nuostatomis, laikantis šiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir terminų.

V SKYRIUS AGENTŪROS PRIIMTŲ SPRENDIMŲ, ATSAKYMŲ, VEIKSMŲ (NEVEIKIMO) APSKUNDIMAS

47. Dėl Agentūros priimtų sprendimų, atsakymų į prašymą ar skundą arba veiksmą (neveikimą), taip pat vilkinimą atlikti Agentūros kompetencijai priskirtus veiksmus Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo administracinio sprendimo ar atsakymo įteikimo (paskelbimo) asmeniui Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatyta tvarka dienos ar veiksmo (neveikimo) arba vilkinimo paaiškėjimo asmeniui dienos asmuo

turi teisę pateikti skundą Agentūrai arba aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijai, arba administraciniam teismui.

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

49. Atsakymuose, kuriuose nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys arba Agentūros siunčiamuose pranešimuose apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

50. Darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ir skundus, turi užtikrinti Reglamento (ES) 2016/679 ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi.

51. Dokumentai, informacija, susijusi su prašymų ir skundų nagrinėjimu, saugomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

52. Darbuotojai turi teisę teikti pasiūlymus savo tiesioginiam vadovui dėl šio Tvarkos aprašo tobulinimo, o pastebėję šio Tvarkos aprašo pažeidimus, privalo apie tai informuoti savo tiesioginį vadovą.

53. Tvarkos aprašas keičiamas ar pildomas pasikeitus įstatymams, kitiems teisės aktams ar Agentūros darbo tvarkos organizavimui.

54. Darbuotojai, pažeidę Tvarkos aprašo nuostatas, atsako atitinkamai Lietuvos Respublikos darbo kodekso ar Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymo nustatyta tvarka.

Asmenų prašymų ir skundų priėmimo ir
asmenų aptarnavimo Asmens su negalia teisių
agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos tvarkos aprašo
priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

**ASMENS SU NEGALIA TEISIŲ APSAUGOS AGENTŪRA PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS**

Švitrigailos g. 11E, 03228 Vilnius, tel. +370 5 230 93060, el. p.info@anta.lt

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas/ skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.
