



LIETUVOS POLICIJOS GENERALINIS KOMISARAS

ĮSAKYMAS

DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO POLICIJOS DEPARTAMENTE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2008 m. balandžio 29 d. Nr. 5-V-218

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (Žin., 1996, Nr. 63-1479; 2008, Nr. 22-804), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779), Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2007 m. spalio 18 d. įsakymo Nr. IV-361 „Dėl Asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijoje taikant „vieno langelio“ principą“ (Žin., 2007, Nr. 110-4526) ir Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos policijos generalinio komisaro 2007 m. gruodžio 3 d. įsakymu Nr. 5-V-797 (Žin., 2007, Nr. 130-5276), nuostatomis:

1. Tvirtinu Asmenų aptarnavimo Policijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos taisykles (pridedama).

2. Skiriu atsakingus už asmenų aptarnavimą Policijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Policijos departamentas) taikant „vieno langelio“ principą:

2.1. Policijos departamento Bendrąjį skyrių;

2.2. Policijos departamento Viešosios policijos valdybos Operatyvaus valdymo ir apsaugos skyrių.

Pakeista 2011 10 04 įsakymu Nr. 5-V-878

3. Įpareigoju:

3.1. Policijos departamentą, Lietuvos kriminalinės policijos biurą vadovautis šio įsakymo 1 punktu patvirtintomis taisyklėmis;

Pakeista 2010 01 25 įsakymu Nr. 5-V-79

3.2. Policijos departamento Aptarnavimo skyrių:

3.2.1. pagaminti ir aprūpinti šio įsakymo 3.1 punkte išvardytas policijos įstaigas asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygomis (laisva forma);

3.2.2. Policijos departamento fojė tvarkyti stendą ir rodyklę apie pastatą, Saltoniškių g. 19, esančias įstaigas, padalinius, jų vadovus (pareigos, vardas, pavardė, telefono numeris).

3.3. Policijos departamento Komunikacijos skyrių prižiūrėti ir koordinuoti Policijos departamento interneto svetainėje skelbiamą informaciją apie Policijos departamento atstovus, atsakingus už asmenų aptarnavimą: adresus, telefonų bei faksų numerius ir darbo valandas;

Pakeista 2010 01 25 įsakymu Nr. 5-V-79

3.4. apskričių vyriausiųjų policijos komisariatų ir specializuotų policijos įstaigų (išskyrus įsakymo 3.1 punkte nurodytas įstaigas) bei policijos profesinio ugdymo įstaigų vadovus parengti (pakeisti), patvirtinti ir paskelbti asmenų aptarnavimo tvarką savo policijos įstaigoje.

Pakeista 2008 10 31 įsakymu Nr. 5-V-658

4. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Lietuvos policijos generalinio komisaro 2006 m. kovo 21 d. įsakymą Nr. 5-V-184 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo Policijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos taisyklių patvirtinimo“.

5. S k e l b i u šį įsakymą Policijos departamento interneto svetainėje.

Policijos generalinis komisaras

Vizgirdas Telyčėnas

PATVIRTINTA

Lietuvos policijos generalinio komisaro

2008 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. 5-V-218

Pakeista: 2008 10 31 įsakymu Nr. 5-V-658

2010 01 25 įsakymu Nr. 5-V-79

2011 10 04 įsakymu Nr. 5-V-878

2013 01 24 įsakymu Nr. 5-V-60

ASMENŲ APTARNAVIMO POLICIJOS DEPARTAMENTE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Policijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų aptarnavimą Policijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Policijos departamentas), Lietuvos kriminalinės policijos biure.

Pakeista 2010 01 25 įsakymu Nr. 5-V-79

2. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Policijos departamentą, Lietuvos kriminalinės policijos biurą, informacijos teikimą telefonu, pranešimų, skundų (toliau – skundai) ir prašymų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu ir kitomis susižinojimo priemonėmis, priėmimą, įregistravimą ir nagrinėjimą, priimtų sprendimų informinimą ir perdavimą asmenims.

Pakeista 2010 01 25 įsakymu Nr. 5-V-79

2.2. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo ar kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių.

2.3. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Policijos departamentą, nesusijęs su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Policijos departamento veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors tobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

2.4. **Skundas** – kreipimasis raštu į Policijos departamentą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.5. **Pranešimas** – kreipimasis raštu į Policijos departamentą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.6. **Ypatingi asmens duomenys** – duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą.

3. Policijos departamento valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, teikdami asmenims informaciją telefonu, nagrinėdami jų skundus, prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“ ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

4. Policijos departamente nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingi ir įskaitomi, asmens pasirašyti, parašyti valstybine (lietuvių) kalba (išskyrus siunčiamus paštu),

nurodytas vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo), taip pat telefonas (jeigu asmuo jį turi) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi asmens atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir asmuo, kurio vardu jis kreipiasi. Taip pat nagrinėjami prašymai ir skundai, pateikti kaip elektroninio laiško priedai, jeigu jie pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu. Rekomenduojama prašymus ir skundus pasirašyti ADOC formatu. Elektroninio parašo autentiškumą ir elektroninio parašo galiojimą kompiuteriu, kuriame yra įdiegta elektroninio parašo formavimo ir tikrinimo taikomoji programinė įranga, tikrina Bendrojo skyriaus raštinės darbuotojas, atsakingas už elektroninių dokumentų valdymą. Bendrojo skyriaus darbuotojas, patikrinęs elektroninio parašo autentiškumą, ant dokumento užrašo, kad elektroninis parašas galioja.

Pakeista 2013 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 5-V-60

5. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai per 3 darbo dienas grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo, skundo kopiją.

6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas asmens vardas ir pavardė, nenurodytas adresas (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) arba asmens nepasirašyti, policijos generalinio komisaro ar jo įgalioto asmens, Lietuvos kriminalinės policijos biuro vadovo ar jo įgaliotų asmenų sprendimu paliekami nenagrinėti.

Pakeista 2010 01 25 įsakymu Nr. 5-V-79

7. Elektroniniu būdu pateikti prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu jie neatitinka Taisyklių 4 punkte nurodytų reikalavimų.

Pakeista 2013 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 5-V-60

8. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą prašymą ar skundą išverčia arba organizuoja vertimą Policijos departamento Tarptautinio bendradarbiavimo valdybos (toliau – Tarptautinio bendradarbiavimo valdyba) darbuotojas. Jei asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos, Tarptautinio bendradarbiavimo valdyba pagal galimybes turi pakviesti vertėją, sugebantį versti į asmeniui suprantamą kalbą. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

9. Kai asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, Policijos departamento Bendrojo skyriaus (toliau – Bendrasis skyrius) priimamojo darbuotojas turi organizuoti, kad dalyvautų vertėjas.

10. Asmeniui neteikiama informacija apie ypatingus kito asmens duomenis.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į POLICIJOS DEPARTAMENTĄ

11. Atvykę į Policijos departamentą (Saltoniškių g. 19, LT-08105 Vilnius) asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu Bendrojo skyriaus priimamajame. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir spręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Policijos departamento interesų. Ne darbo dienomis ir valandomis asmenis priima Policijos departamento Viešosios policijos valdybos (toliau – Viešosios policijos valdyba) Operatyvaus valdymo ir apsaugos skyriaus darbuotojas. Asmenų priėmimas pas policijos generalinį komisarą, policijos generalinio komisaro pavaduotojus ir Policijos departamento padalinių vadovus organizuojamas policijos generalinio komisaro nustatyta tvarka.

Asmeniui, atvykusiam susitikti su Policijos departamento vadovybe ar Policijos departamento padalinio vadovais, Bendrojo skyriaus priimamojo darbuotojas užpildo asmens priėmimo kortelę, užrašo asmens atvykimo laiką ir įteikia asmenį priimančiam darbuotojui, šis, išklauses asmenį, kitoje kortelės pusėje trumpai užrašo problemos esmę, priimtą sprendimą ir kortelę grąžina į Bendrojo skyriaus priimamąjį. Bendrojo skyriaus priimamojo darbuotojas asmens priėmimo kortelėje pažymi asmens išvykimo laiką. Prireikus asmenį priėmęs darbuotojas tiesioginiam vadovui surašo tarnybinį pranešimą, kuriame išdėsto problemos esmę. Toliau asmens pateikta informacija įforminama ir nagrinėjama vadovaujantis šiose Taisyklėse nustatyta tvarka.

Pakeista 2011 10 04 įsakymu Nr. 5-V-878

2013 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 5-V-60

12. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu derinamas iš anksto telefonu (8 5) 271 9731, el. paštu info@policija.lt arba faksu (8 5) 271 9978.

13. Asmenims, pageidaujantiems užsirašyti į priėmimą pas policijos generalinį komisarą, kurie tuo klausimu nesikreipė į policijos įstaigas pagal gyvenamąją arba įvykio vietą, Bendrojo skyriaus priimamojo viršininkas rekomenduoja kreiptis į policijos įstaigą pagal asmens gyvenamąją vietą – į apskrities vyriausiąją policijos komisariatą arba jo struktūrinį padalinį (teritorinį policijos komisariatą).

Pakeista 2008 10 31 įsakymu Nr. 5-V-658

14. Asmenys, dėl pagrįstų priežasčių nepatenkinti jų gyvenamosios vietos apskrities vyriausiojo policijos komisariato pareigūnų veiksmais ar prašymų, skundų nagrinėjimo rezultatais, pageidaujantys problemą išdėstyti žodžiu Policijos departamento vadovybei, iš anksto kreipiasi į Bendrojo skyriaus priimamojo viršininką. Bendrojo skyriaus priimamojo viršininkas šiems asmenims rekomenduoja prieš 10 kalendorinių dienų Policijos departamentui pateikti turimą apskrities vyriausiojo policijos komisariato ar kitą medžiagą apie problemos nagrinėjimo rezultatus. Per 7 dienas Policijos departamento struktūrinio padalinio vadovas, kompetentingas nagrinėti asmens pateiktą skundą, ar jo įgaliotas asmuo privalo surinkti su prašymu ar skundu susijusią informaciją, išsiaiškinti problemos esmę ir apie tai žodžiu informuoti asmenį. Jei asmuo vis tiek nori patekti į priėmimą, procedūros vykdomos nustatyta tvarka.

Pakeista 2008 10 31 įsakymu Nr. 5-V-658

15. Jei asmenys pageidauja operatyviai išspręsti jų skunduose ar prašymuose išdėstytas problemas, Bendrojo skyriaus priimamojo viršininkas rekomenduoja asmenims kreiptis į policijos generalinio komisaro pavaduotojus ar struktūrinių padalinių, pagal kompetenciją atsakingų už šių problemų sprendimą, vadovus. Jei pareiškėjas primygtinai reikalauja, jį priima policijos generalinis komisaras. Policijos generaliniam komisarui iš anksto pateikiama asmens skundo ar prašymo preliminaraus patikrinimo medžiaga ir jo nurodymu kompetentingas pareigūnas bet kuriuo metu gali būti pakviestas dalyvauti priėmime ir nurodyta nedelsiant imtis spręsti problemą.

16. Jei asmuo atvyksta į Policijos departamentą ir reikalauja susitikti su Policijos departamento vadovybe prieš tai nepranešęs Bendrojo skyriaus priimamojo viršininkui, šis nedelsdamas išsiaiškina problemos esmę ir informuoja Policijos departamento struktūrinio padalinio, kompetentingo spręsti asmens problemą, vadovą, kuris privalo priimti atvykusį asmenį pats arba pavesti tai kitam vadovaujamo padalinio darbuotojui.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

17. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, faksu ar elektroniniu paštu, turi būti užregistruoti atitinkamame registre arba įrašyti į kompiuterines laikmenas. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymo ar skundo registracijos numerį sudaro registro identifikavimo žymuo pagal patvirtintą Policijos departamento dokumentų registrų sąrašą (Policijos departamento kodas pagal Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos Bendrojo departamento parengtą ir teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą klasifikatorių) ir gauto prašymo ar skundo registravimo eilės numeris, skaičiuojant nuo kalendorinių metų pradžios, pavyzdžiui, Nr. 5-AP-1, Nr. 5-AP-2, Nr. 5-AP-3 ir t. t.

18. Prašymai ir skundai, adresuoti Policijos departamento vadovybei, registruojami Bendrojo skyriaus raštinėje. Prašymus ir skundus, adresuotus Policijos departamento padaliniais, registruoja Bendrojo skyriaus raštinės darbuotojas, atsakingas už dokumentų tvarkymą tame padalinyje. Prašymus ir skundus, adresuotus Lietuvos kriminalinės policijos biurui, registruoja darbuotojas, atsakingas už dokumentų tvarkymą šioje policijos įstaigoje. Gautus asmenų prašymus ir skundus ne darbo dienomis ir valandomis Viešosios policijos valdybos Operatyvaus valdymo ir apsaugos skyriaus darbuotojas įrašo į informacijos žurnalą ir kitą darbo dieną perduoda į Bendrojo

skyriaus raštine. Asmeniui įteikia spaudu pažymėtą skundo, prašymo kopiją ir nurodo prašymo priėmimo datą, laiką, priėmusio darbuotojo vardą, pavardę, pasirašo.

Pakeista 2010 01 25 įsakymu Nr. 5-V-79

2011 10 04 įsakymu Nr. 5-V-878

19. Prašymai ir skundai, gauti elektroniniu paštu, registruojami, jeigu jie atitinka šių Taisyklių 4 punkte nustatytus reikalavimus.

20. Kai asmens prašymą paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 4 punkte nustatytus reikalavimus. Kai asmens prašymu į Policijos departamentą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme 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.

21. Asmuo, tiesiogiai pateikęs Bendrojo skyriaus priimamajame prašymą gauti informaciją apie save, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Asmens tapatybės dokumento kopija patvirtinama Bendrojo skyriaus priimamojo darbuotojo spaudu ir parašu ir pridedama prie prašymo. Kai prašymą gauti informaciją apie save asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie prašymo turi pridėti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

22. Asmuo, tiesiogiai pateikęs Bendrojo skyriaus priimamajame prašymą ar skundą, kuriame yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, prie prašymo ar skundo turi pridėti rašytinį sutikimą, kad gautą Policijos departamente jo skundą ar prašymą, esant būtinumui, bus galima persiųsti nagrinėti kitai institucijai, kompetentingai spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus.

23. Asmeniui, tiesiogiai pateikusiam rašytinį skundą Bendrojo skyriaus priimamajame, įteikiama pažyma apie priimtą skundą, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326 „Dėl skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (Žin., 2006, Nr. 141-5428), ir, jeigu jis to pageidauja, įteikiama skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu. Bendrojo skyriaus priimamajame priėmus prašymą, asmens pageidavimu jam įteikiamas pranešimas apie prašymo registraciją, kurio forma nustatyta Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos policijos generalinio komisaro 2007 m. gruodžio 3 d. įsakymu Nr. 5-V-797 „Dėl Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos darbo reglamento patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos policijos generalinio komisaro įsakymų pripažinimo netekusiais galios“ (Žin., 2007, Nr. 130-5276), 7 priede. Asmens pageidavimu įteikiama prašymo kopija, pažymėta registracijos spaudu.

Pakeista 2008 10 31 įsakymu Nr. 5-V-658

24. Asmeniui, paštu (arba elektroniniu būdu) pateikusiam rašytinį skundą Policijos departamentui, Bendrojo skyriaus raštinės darbuotojas, kuriam pavesta registruoti gautus asmenų prašymus, skundus, per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo Policijos departamente dienos asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu skundas gautas elektroniniu būdu) išsiunčia skundo gavimo įstaigoje faktą patvirtinantį dokumentą pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326 patvirtintą formą.

Asmeniui, paštu (arba elektroniniu būdu) pateikusiam rašytinį prašymą Policijos departamentui, Bendrojo skyriaus raštinės darbuotojas asmens pageidavimu per 2 darbo dienas asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas gautas elektroniniu būdu) išsiunčia pranešimą apie prašymo registravimą pagal Policijos departamento prie

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos darbo reglamente nustatytą formą, išskyrus tuos atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

Asmeniui, paštu (arba elektroniniu būdu) pateikusiam prašymą, skundą Policijos departamento padaliniais, Lietuvos kriminalinės policijos biurui, prašymo, skundo gavimo faktą patvirtinantį dokumentą, vadovaudamasis ta pačia tvarka, išsiunčia to padalinio (įstaigos) raštinės

darbuotojas, atsakingas už dokumentų tvarkymą.

Pakeista 2008 10 31 įsakymu Nr. 5-V-658

2010 01 25 įsakymu Nr. 5-V-79

25. Prašymai ir skundai, kuriuos turi nagrinėti pavaldžios policijos įstaigos ar kitos institucijos, kompetentingos spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo Policijos departamente dienos persiunčiami nagrinėti šioms įstaigoms (vykdytojas pasilieka kopiją) ir apie tai raštu pranešama asmeniui, nurodant persiuntimo teisinį pagrindą.

Pakeista 2013 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. 5-V-60

26. Jeigu pradėjus nagrinėti skundą paaiškėja, kad skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, skundo nagrinėjimas sustabdomas, kol teismas išnagrinės skundą, ir apie tai pranešama asmeniui.

27. Prašymai ir skundai, kuriuose yra ypatingi asmens duomenys, persiunčiami nagrinėti pagal kompetenciją kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų asmens sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas asmeniui (nurodoma grąžinimo priežastis).

28. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Policijos departamente datos grąžinamas asmeniui (nurodoma grąžinimo priežastis). Grąžinant asmeniui prašymą ar skundą, kuriame yra ypatingi asmens duomenys, laikomasi šių Taisyklių 37 punkte nustatytų apribojimų.

29. Prašymai ir skundai nepersiunčiami nagrinėti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir kitiems darbuotojams, kurių veiksmi skundžiami.

30. Užregistruoti prašymai ir skundai policijos generalinio komisaro ar jo įgalioto atstovo nustatyta tvarka pagal kompetenciją perduodami nagrinėti Policijos departamento padaliniams.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

31. Asmenų skundai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo Trečiajame skirsnyje nustatytą administracinę procedūrą. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779).

32. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Policijos departamente datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Policijos departamente datos. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie nagrinėjimo termino pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu, nurodoma skundo ar prašymo gavimo data, registracijos numeris, skundą ar prašymą nagrinėjančio valstybės tarnautojo vardas, pavardė, pareigos, darbo telefonas, pratęsimo priežastys.

33. Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms Policijos departamento padaliniais priklausiančio kelių padalinių kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas, kuris apibendrina siūlomą sprendimą dėl prašyme ar skunde keliamo klausimo. Kiti padaliniai pagal savo kompetenciją privalo per 5 darbo dienas pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

34. Prašymo ar skundo tuo pačiu klausimu, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausiančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos be atskiro pirmojo adresato prašymo privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo gavimo dienos institucijoje.

35. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų

aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Policijos departamento sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas, arba tuo klausimu yra priimtas teismo sprendimas, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Policijos departamente datos asmeniui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

36. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami policijos generalinio komisaro įsakymu, nurodymu ar jo įgalioto asmens išvada, tarnybiniu pranešimu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

37. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos asmens nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Policijos departamento veiklos trūkumus, valstybės tarnautojų ar kitų darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors tobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus asmens keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

38. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

39. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą asmeniui turi būti pranešta registruotu laišku (jeigu jame yra ypatingi asmens duomenys), paprastu laišku, elektroniniu paštu (jeigu prašymas ar skundas gautas elektroniniu paštu) arba atitinkamas dokumentas asmeniui įteikiamas asmeniškai. Koku būdu informuoti asmenį, sprendžia policijos generalinis komisaras ar jo įgaliotas asmuo, Lietuvos kriminalinės policijos biuro vadovas ar jo įgalioti asmenys.

Pakeista 2010 01 25 įsakymu Nr. 5-V-79

40. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

41. Jeigu asmuo nesutinka su priimtu sprendimu dėl prašymo, jis turi teisę paduoti skundą policijos generaliniam komisarui, kuris privalo jį nagrinėti laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytą administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka.

42. Jeigu asmuo nesutinka su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, jis turi teisę paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

43. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, asmuo turi teisę tai apskūsti Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

VII. INFORMACIJOS TEIKIMAS TELEFONU

44. Taupant asmenų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų darbo laiką, policijos generalinio komisaro sprendimu paskiriamas Bendrojo skyriaus priimamojo darbuotojas, atsakingas už informacijos teikimą telefonu (8 5) 271 9731, ir Viešosios policijos valdybos Operatyvaus valdymo ir apsaugos skyriaus darbuotojas, jis teikia informaciją telefonu (8 5) 271 7967.

Pakeista 2011 10 04 įsakymu Nr. 5-V-878

45. Teikiant informaciją asmenims telefonu Policijos departamento darbuotojų uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Policijos departamentą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas, gebėti trumpai ir suprantamai jam paaiškinti:

45.1. ar Policijos departamentas kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

45.2. kokius dokumentus (pažymą, skundą, prašymą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

45.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Policijos departamentas nekompetentingas spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

46. Bendrojo skyriaus priimamojo ir Viešosios policijos valdybos Operatyvaus valdymo ir apsaugos skyriaus darbuotojai gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešą informaciją, kuria disponuoja Policijos departamentas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatyta tvarka.

Pakeista 2011 10 04 įsakymu Nr. 5-V-878

47. Darbuotojai, atsakingi už informacijos teikimą asmenims telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

47.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

47.2. prisistatyti skambinančiajam;

47.3. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

47.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

47.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

47.6. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

48. Bendrojo skyriaus vedėjas reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

48.1. ar jie pakankamai informuoti apie Policijos departamento darbo laiką;

48.2. ar jiems patogus Policijos departamente nustatytas priėmimo laikas;

48.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

48.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;

48.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

48.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

48.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių Policijos departamentas ėmėsi jų klausimams spręsti.

49. Gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.

50. Apklausos duomenys ir kita gauta informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.