



LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS KONTROLIERIUS

ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBĖS KONTROLĖJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2021 m. birželio 28 d. Nr. VE-123
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės įstatymo Nr. I-907 pakeitimo įstatymo 2 straipsnio 6 dalimi ir šio įstatymo 1 straipsnyje nauja redakcija išdėstyto Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės įstatymo 9 straipsnio 1 dalies 13 punktu:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje tvarkos aprašą (pridedama). (2022-06-09 Nr. VE-84)

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios valstybės kontrolieriaus 2018 m. gegužės 23 d. įsakymą Nr. V-174 „Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje“ su visais pakeitimais ir papildymais.

3. N u s t a t a u , kad šis įsakymas įsigalioja 2021 m. liepos 1 d.

Valstybės kontrolierius

Mindaugas Macijauskas

Parengė
Bendrujų reikalų departamento
Informacijos skyriaus vedėja Jolanta Radžiūnienė

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos valstybės kontrolieriaus
2021 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. VE-123
(Lietuvos Respublikos valstybės kontrolieriaus
2022 m. birželio 9 d. įsakymo Nr. VE-84 redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBĖS KONTROLĖJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje tvarką.

2. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Valstybės kontrolę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (el. paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą, atsakymų rengimą ir perdavimą asmenims;

2.2. **atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu, raštu, elektroniniu būdu ar garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas;

2.3. **Valstybės kontrolės el. pašto adresas asmenų aptarnavimui** – el. pašto adresas, skirtas asmenims aptarnauti (jų el. paštu siunčiamiems prašymams, skundams gauti) – llangelis@valstybeskontrolė.lt; (2022-05-25 Nr. VE-68)

2.4. **bendro pobūdžio informacija** – informacija apie Valstybės kontrolę, jos veiklą, funkcijas ir teikiamas paslaugas, jas reglamentuojančių teisės aktų nuostatos, jų taikymo išaiškinimai, kita bendro pobūdžio informacija, kurioje nėra tiesiogiai ar netiesiogiai pateikiami jokie konkretaus asmens duomenys (įskaitant asmens duomenis) ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokių konkrečiu asmeniu, nesukurianti pareiškėjui materialinių teisinių prielaidų ginti asmens pažeistą teisę ar įstatymo saugomą interesą;

2.5. **elektroninė forma** – Valstybės kontrolės interneto svetainėje esanti elektroninė forma, kurią užpildžius galima pateikti prašymą ar skundą (internetu skyriuje Priimamojo informacija);

2.6. **E. siuntų pristatymo sistema** – Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinė sistema, kurios nuostatai patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 914 „Dėl Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo“, o paslaugos teikiamos pagal Elektroninio

pristatymo paslaugų teikimo Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos priemonėmis taisyklės, patvirtintas susisiekimo ministro 2016 m. vasario 3 d. įsakymu Nr. 3-44(1.5 E) „Dėl Elektroninio pristatymo paslaugų teikimo Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos priemonėmis taisyklių patvirtinimo“. Ši sistema yra viena iš integruotų informacinių sistemų, todėl jei taisyklėse nėra specialiųjų normų, jai galioja visos nuostatos, reguliuojančios prašymų, skundų ir atsakymų (sprendimų) pateikimą, kitokį asmenų aptarnavimą per integruotas informacines sistemas;

2.7. **prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs arba dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo asmens kreipimasis į Valstybės kontrolę prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus;

2.8. **skundas** – asmens kreipimasis į Valstybės kontrolę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo arba kito asmens teisės arba teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

2.9. **darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą** – Komunikacijos departamento darbuotojas, asmenų aptarnavimą ir priėmimą įgyvendinantis, taikant vieno langelio principą.

3. Kitos Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, ir 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrajame duomenų apsaugos reglamente) vartojamas sąvokas. (2022-05-25 Nr. VE-68)

4. Tvarkos apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Nagrinėdami prašymus ir skundus, darbuotojai privalo vadovautis turinio viršenybės prieš formą (sprendžiant dėl Valstybės kontrolei pateikto dokumento turi būti atsižvelgiama ne į dokumento pavadinimą, formalią jo išraišką, bet į dokumento turinį), pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, išsamumo bei tikslumo principais.

6. Pranešimai apie pažeidimus nagrinėjami ir asmenų, teikiančių informaciją apie pažeidimą, apsaugos priemonės užtikrinamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymu, Informacijos apie pažeidimus Lietuvos Respublikos valstybės kontrolėje teikimo, vertinimo, nagrinėjimo ir sprendimų priėmimo tvarkos aprašu, patvirtintu valstybės kontrolieriaus 2021 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. VE-108 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės vidinio

informacijos apie pažeidimus teikimo kanalo įdiegimo ir funkcionavimo užtikrinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais pranešėjų apsaugą.

7. Prašymai dėl duomenų subjektų teisių įgyvendinimo nagrinėjami remiantis Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybės kontrolėje tvarkos aprašu, patvirtintu valstybės kontrolieriaus 2021 m. liepos 1 d. įsakymu Nr. VE-134 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybės kontrolėje tvarkos aprašo patvirtinimo“. (2022-05-25 Nr. VE-68)

8. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Valstybės kontrolės įstatymu, Viešojo administravimo įstatymu, Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“. (2022-05-25 Nr. VE-68)

9. Nagrinėjant prašymus ir skundus Tvarkos aprašas taikomas tik tiek, kiek su jais susijusių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

10. Prašymai ir skundai gali būti pateikiami:

10.1. raštu:

10.1.1. el. paštu: llangelis@valstybeskontrole.lt; (2022-05-25 Nr. VE-68)

10.1.2. užpildant elektroninę formą Valstybės kontrolės interneto svetainėje tam skirtoje paskyroje;

10.1.3. siunčiant per E. siuntų pristatymo sistemą;

10.1.4. siunčiant paštu adresu Vinco Kudirkos g. 15, 01113 Vilnius; (2022-06-09 Nr. VE-84)

10.1.5. atvykus į Valstybės kontrolę adresu: Vinco Kudirkos g. 15, 01113 Vilnius, pirmadieniais–ketvirtadieniais Valstybės kontrolės darbo valandomis nuo 08.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 08.00 iki 15.45 val. ir pietų pertraukos metu, o antradieniais – nuo 17.00 iki 18.00 val. – iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai. (2022-06-09 Nr. VE-84)

10.2. žodžiu:

10.2.1. Telefonu 8 609 73 898 pirmadieniais–ketvirtadieniais Valstybės kontrolės darbo valandomis nuo 08.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 08.00 iki 15.45 val. ir per pietų pertrauką, o antradieniais – nuo 17.00 iki 18.00 val. – iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai; (2022-06-09 Nr. VE-84)

10.2.2. atvykus į Valstybės kontrolę – tokiu pačiu kaip ir teikiant prašymus ar skundus raštu – 10.1.5 papunktyje nurodytu laiku. (2022-06-09 Nr. VE-84)

11. Valstybės kontrolėje priimami tik tokie žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Valstybės kontrolę, kitų asmenų arba Valstybės kontrolės teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui suteikiama galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Valstybės kontrolė nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų turinio, tam panaudodama garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

12. Telefonu gali būti priimami tik tokie prašymai ir skundai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

13. Pasiteirauti dėl prašymų ir skundų priėmimo tvarkos Valstybės kontrolėje galima telefonu 8 609 73 898 pirmadieniais–ketvirtadieniais Valstybės kontrolės darbo valandomis nuo 08.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 08.00 iki 15.45 val. ir per pietų pertrauką. (2022-06-09 Nr. VE-84)

14. Matomoje vietoje prie įėjimo į Valstybės kontrolės patalpas Vinco Kudirkos g. 15, Vilnius ir Valstybės kontrolės interneto svetainėje www.valstybeskontrolė.lt skelbiama informacija: (2022-06-09 Nr. VE-84)

14.1. prašymų ir skundų priėmimo vieta ir laikas;

14.2. darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, kontaktiniai duomenys;

14.3. apie galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje kokybės.

15. Asmenų prašymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami prašymą ir skundą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Valstybės kontrolėje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jeigu asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, asmeniui žodžiu kreipiantis į Valstybės kontrolę turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba gebantis suprantamai išreikšti mintis.

16. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus (asmuo šaukia, rėkia, įžeidinėja darbuotoją asmeniškai ir pan.) arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių arba asmens prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo ar skundo turinio, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

17. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

17.1. parašyti įskaitomai;

17.2. pasirašyti pateikusio asmens arba jo atstovo; (2022-05-25 Nr. VE-68)

17.3. turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.), atstovo vardas ir pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, atstovo vardas ir pavardė bei pareigos ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.) (jeigu kreipiasi juridinis asmuo).

18. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ir skundas turi būti:

18.1. pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

18.2. pateiktas taip, kad būtų galima atverti ir apdoroti jį dokumentų valdymo posistemio arba kitomis Valstybės kontrolės naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

18.3. pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, arba pateikta pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija. (2022-05-25 Nr. VE-68)

19. Valstybės kontrolės darbuotojai savo Valstybės kontrolės el. paštu gautus prašymus ar skundus nedelsdami persiunčia Valstybės kontrolės el. paštu llangelis@valstybeskontrolė.lt. (2022-05-25 Nr. VE-68)

20. Aiškiai ir tiksliai suformuluotas asmens prašymas ir skundas Valstybės kontrolei gali būti pateiktas pagal Tvarkos aprašo priede nustatytą prašymo ar skundo formą.

21. Prašymą ar skundą Valstybės kontrolei pateikiantis asmuo atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Valstybės kontrolę atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Valstybės kontrolei Tvarkos apraše nustatytus reikalavimus atitinkantį prašymą ar skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Valstybės kontrolė pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

22. Asmuo atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas ne Lietuvos Respublikoje, turi būti legalizuotas 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“.

23. Prašymo ar skundo formą Valstybės kontrolė skelbia interneto svetainėje www.valstybeskontrolė.lt.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

24. Raštu pateiktus prašymus ir skundus priima ir registruoja padalinio, vykdančio dokumentų registravimo funkciją, atsakingas darbuotojas. (2022-05-25 Nr. VE-68)

25. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu, įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniu būdu, asmens pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo

gavimo Valstybės kontrolėje dienos asmens nurodytu adresu arba el. būdu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu asmuo pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčia prašymo arba gavimo faktą patvirtinančią spaudu pažymėtą prašymo ar skundo kopiją, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo ar skundo priėmimo Valstybės kontrolėje data ir registracijos numeris, prireikus – kita informacija. (2022-05-25 Nr. VE-68)

26. Žodiniai prašymai ar skundai, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, Valstybės kontrolėje neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktus prašymus ar skundus negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, asmenims pasiūloma juos išdėstyti raštu. (2022-05-25 Nr. VE-68)

27. Neregistruojami prašymai dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo, pateikti elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną. (2022-05-25 Nr. VE-68)

28. Apie prašymus ar skundus dėl įvykusio ar galimo asmens duomenų saugumo pažeidimo Valstybės kontrolėje nedelsiant informuojamas ir Valstybės kontrolės atitikties pareigūnas. (2022-05-25 Nr. VE-68)

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

29. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Valstybės kontrolėje dienos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo ar skundo gavimo dienos.

30. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Valstybės kontrolė tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo dienos Valstybės kontrolė kreipiasi į asmenį raštu arba asmeniui sutinkant garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Valstybės kontrolės nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas administracijos vadovo sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Valstybės kontrolės nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Valstybės kontrolei pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui (Valstybės kontrolė pasilieka šių dokumentų kopijas), ir nurodoma grąžinimo priežastis. Šio punkto nuostatos neužkerta kelio Valstybės kontrolei nagrinėjant prašymą ar skundą bet kada prašyti, kad jį

pateikęs asmuo pateiktų papildomos informacijos, tačiau tokiu atveju, iki bus pateikta papildoma informacija, nagrinėjimo terminas nėra stabdomas. (2022-06-09 Nr. VE-84)

31. Jeigu Valstybės kontrolė pagal Tvarkos aprašo 30 punktą kreipėsi į asmenį garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, turi būti laikomasi Tvarkos aprašo 53 punkte nustatytos tvarkos. (2022-05-25 Nr. VE-68)

32. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio šaukimu, kitomis organizacinėmis priemonėmis arba yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Tvarkos aprašo 29 punkte, Valstybės kontrolė turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus 2 darbo dienoms iki Tvarkos aprašo 29 punkte nustatyto termino pabaigos, Valstybės kontrolė išsiunčia asmeniui raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas ar skundas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos šio pratęsimo priežastys. (2022-06-09 Nr. VE-84)

33. Jeigu prašymas ar skundas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos informacijos, reikalingos jam išnagrinėti (Tvarkos aprašo 30 punktas), asmeniui dar kartą pateikus prašymą ar skundą per Valstybės kontrolės nurodytą terminą su būtina informacija, toks prašymas ar skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai. (2022-06-09 Nr. VE-84)

34. Valstybės kontrolė, pagal gautą skundą nustatiusi galimą viešojo intereso pažeidimą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo galimo viešojo intereso pažeidimo nustatymo dienos persiunčia visą su skundu susijusią medžiagą prokuratūrai arba kitai kompetentingai institucijai (Valstybės kontrolė pasilieka kopiją), prašydama įstatymuose nustatyta tvarka ginti viešąjį interesą, ir praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

35. Nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Valstybės kontrolės sudarytomis sutartimis prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo ar skundo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas pateikia prašymą ar skundą Valstybės kontrolei teikiantis asmuo, išskyrus atvejus, kai administracijos vadovas nusprendžia kitaip.

36. Valstybės kontrolėje prašymai ir skundai nagrinėjami tik pagal Valstybės kontrolės kompetenciją, jeigu jie yra tiesiogiai susiję su jos veiklos rezultatais. Jeigu Valstybės kontrolė nėra įgaliota spręsti jai pateiktame prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos jis persiunčiamas kompetentingai institucijai (Valstybės kontrolė pasilieka kopiją), išskyrus atvejus, kai teisės aktai numato, kad besikreipiantis asmuo turi pats kreiptis į atitinkamas institucijas pagal kompetenciją, ir apie tai pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastį. (2022-06-09 Nr. VE-84)

37. Jeigu Valstybės kontrolė nėra įgaliota spręsti jai pateiktame prašyme ar skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti jį nagrinėti pagal kompetenciją, apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Valstybės kontrolėje dienos turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant nenagrinėjimo priežastis.

38. Prašymai ir skundai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas ar nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kreipiamasi dėl darbuotojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų darbuotojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, ir tie, kuriuose neformuluojamas konkretaus prašymas ar reikalavimas Valstybės kontrolei, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai administracijos vadovas nusprendžia kitaip. (2022-05-25 Nr. VE-68)

39. Prašymai ir skundai, kuriuose keliami tie patys klausimai, dėl kurių atsakymą yra pateikusi ar sprendimą priėmusi Valstybės kontrolė ar kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas, ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą, administracijos vadovo sprendimu gali būti nenagrinėjami. (2022-06-09 Nr. VE-84)

40. Prašymai ir skundai, kurių turinys įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta, Valstybės kontrolėje registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami. Sprendimą dėl šiame punkte nurodyto įžeidžiančio ar geros moralės neatitinkančio turinio prašymo ar skundo nenagrinėjimo priima administracijos vadovas. Administracijos vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms. Asmenys, teikiantys prašymus, skundus, privalo sąžiningai naudotis jiems suteiktomis teisėmis ir jomis nepiktnaudžiauti. (2022-06-09 Nr. VE-84)

41. Asmenų kreipimaisi, pateikti Tvarkos aprašo 10.1 p. nurodytais būdais, tačiau kurie neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, taip pat jei prašymai ar skundai yra pateikti tik kaip kopija Valstybės kontrolei ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, turi būti priimti, užregistruoti, įvertintas jų turinys, su jais turi būti susipažindintas administracijos vadovas, tačiau į juos nėra atsakoma, jei administracijos vadovas nenusprendžia kitaip. (2022-05-25 Nr. VE-68)

42. Prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant Tvarkos aprašo 17 ar 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinami (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris

negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei administracijos vadovas nenusprendžia kitaip. Kai per institucijos nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Tvarkos aprašo 17 ir 18 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu. (2022-06-09 Nr. VE-84)

43. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Valstybės kontrolėje dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, toks skundas nenagrinėjamas, jeigu administracijos vadovas nenusprendžia kitaip.

44. Nagrinėjant prašymus ir skundus teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrinta asmens duomenų ir kitos pagal įstatymus saugomos informacijos apsauga.

45. Asmuo, kurio veiksmai, neveikimas arba sprendimas skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atsakymas į jį turės tiesioginį poveikį, turi teisę pateikti Valstybės kontrolei prašymą susipažinti su prašymo ar skundo ir jo priedų, taip pat atsakymo turiniu, išskyrus teisę susipažinti su asmens duomenų arba kita pagal įstatymus saugoma informacija.

46. Prašymus dėl bendro pobūdžio informacijos, gautus per bendro naudojimo el. pašto dėžutes, taip pat užpildžius elektroninę formą Valstybės kontrolės interneto svetainėje, nagrinėja darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

47. **Neteko galios (2022-06-09 Nr. VE-84)**

48. Atsakymai į elektroninius prašymus saugomi 180 dienų nuo atsakymo pateikimo dienos el. pašto dėžutėje.

49. Prašymai ar skundai, kuriuos dėl tų pačių klausimų pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas, administracijos vadovo sprendimu gali būti nenagrinėjami. (2022-06-09 Nr. VE-84)

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS IR PATEIKIMAS ASMENIMS

50. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, aiškiai ir argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Valstybės kontrolės pozicija dėl asmens keliamų klausimų, nurodant prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant prašymo ar skundo turinį, ar kt.

51. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba; gali būti atsakoma ir kitomis užsienio kalbomis, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Valstybės kontrole sudarytomis sutartimis prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija, ir tais atvejais, kai Tvarkos apraše yra numatyta nagrinėti nevalstybine kalba parengtus prašymus ir skundus.

52. Kai asmuo pateikia prašymą ar skundą elektroninėmis priemonėmis, paštu arba atvykęs tiesiai į Valstybės kontrolę ir nenurodo pageidaujamo atsakymo gavimo būdo, Valstybės kontrolė turi teisę pasirinkti atsakymo pateikimo asmeniui būdą. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami saugiais apsaugos informacija kanalais: per E. siuntų pristatymo sistemą arba siunčiant registruotą pašto siuntą.

53. Asmeniui sutikus, atsakymas į prašymą ar skundą gali būti pateiktas garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Prieš teikdamas atsakymą nurodytu būdu, Valstybės kontrolės darbuotojas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą ir pavardę, pareigas), turi gauti asmens sutikimą dėl atsakymo pateikimo žodžiu ir dėl pokalbio fiksavimo garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, taip pat pateikti informaciją apie šių duomenų tvarkymą Valstybės kontrolėje, vadovautis kitomis Tvarkos aprašo VI skyriaus nuostatomis. Asmeniui sutikus, pradedamas pokalbio fiksavimas.

54. Atsakymus į rašytinius prašymus ir skundus pasirašo Valstybės kontrolės struktūrinio padalinio vadovas pagal teisės aktuose jo kompetencijai priskirtus klausimus, jeigu teisės aktuose nėra numatyta ar pats struktūrinio padalinio vadovas nemano, kad pagal atsakymo adresatą ar turinio svarbą jį turėtų pasirašyti valstybės kontrolierius, valstybės kontrolieriaus pavaduotojas ar administracijos vadovas.

55. Valstybės kontrolės atsakymus į prašymus ir skundus registruoja padalinio, vykdančio dokumentų registravimo funkciją, atsakingas darbuotojas. (2022-05-25 Nr. VE-68)

56. Atsakymus į prašymus dėl bendro pobūdžio informacijos pateikimo rengia darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą. Šiais atvejais darbuotojas atsako iš karto arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną iš elektroninio pašto langelis@valstybeskontrolė.lt, suderinęs atsakymą su tiesioginiu vadovu. (2022-05-25 Nr. VE-68)

57. Dokumentų valdymo posistemyje parengtus ir el. parašu pasirašytus atsakymus bei paštu siunčiamus atsakymus į prašymus ir skundus išsiunčia padalinio, vykdančio dokumentų registravimo funkciją, atsakingas darbuotojas. (2022-05-25 Nr. VE-68)

58. Valstybės kontrolė, pateikusi atsakymą į asmens prašymą ar skundą, vėliau pastebėjusi pateiktame atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, savo iniciatyva ištaiso pastebėtas klaidas ir išsiunčia pakartotinai pakoreguotą atsakymą asmeniui.

59. Valstybės kontrolė, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą ar skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

60. Valstybės kontrolė, gavusi pagrįstą rašytinį asmens prašymą pateikti Valstybės kontrolės parengto atsakymo į jo prašymą ar skundą patvirtintą kopiją, ją asmeniui išduoda ne vėliau

kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Valstybės kontrolėje dienos tik tada, jeigu Valstybės kontrolėje atsakymas į jo prašymą ar skundą yra išsaugotas.

61. Jeigu asmuo nesutinka su Valstybės kontrolės atsakymu į jo prašymą ar skundą arba jeigu per nustatytą jo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nebuvo išsiųstas, jis turi teisę paduoti skundą Valstybės kontrolei Viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatyme nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme nustatyta tvarka. Asmuo gali pateikti skundą dėl Valstybės kontrolės darbuotojo veiksmų arba neveikimo – tokie skundai perduodami valstybės kontrolieriui. Dėl Valstybės kontrolės darbuotojų galimo piktnaudžiavimo, biurokratizmo arba kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatyme nustatyta tvarka.

62. Valstybės kontrolės atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą ar skundą priežastys, Valstybės kontrolės pranešime, kuriame asmuo informuojamas apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis, ir atsakyme, kuris gali daryti įtaką besikreipiančio asmens teisėms ir įstatymais saugomiems interesams, turi būti nurodoma tiksli atsakymo arba pranešimo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

63. Jeigu Tvarkos aprašo 62 punkte nurodyti atsakymai asmeniui teikiami garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, tiksli Valstybės kontrolės atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas, asmeniui nurodomi žodžiu, kartu nurodant ir tvarką, kaip asmuo gali gauti tokio žodžiu pateikto atsakymo garso įrašą. (2022-06-09 Nr. VE-84)

VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI

64. Valstybės kontrolėje asmenis aptarnauja darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

65. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi kurti vienodai teigiamus ir pagarbius santykius su visais asmenimis, laikydamasis jų aptarnavimo reikalavimų:

65.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti savo pareigas, vardą ir pavardę);

65.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

65.3. turi suteikti asmeniui aktualią ir išsamią informaciją;

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

65.5. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Valstybės kontrolė nekompetentinga nagrinėti asmens prašymą ar skundą.

VII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

66. Valstybės kontrolė užtikrina galimybę asmenims anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje kokybę, siekdama nustatyti:

- 66.1. ar asmenys yra pakankamai informuoti apie Valstybės kontrolės darbo laiką;
- 66.2. ar asmenims patogus Valstybės kontrolėje nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- 66.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;
- 66.4. ar asmenys mandagiai aptarnaujami Valstybės kontrolėje;
- 66.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į prašymą ar skundą;
- 66.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą prašymą ar skundą;
- 66.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Valstybės kontrolė ėmėsi nagrinėdama jų prašymą ar skundą;
- 66.8. kitus Valstybės kontrolei rūpimus klausimus, susijusius su prašymų ir skundų nagrinėjimu ir asmenų aptarnavimu.

67. Valstybės kontrolės patalpose Vinco Kudirkos g. 15, Vilnius prie apsaugos posto (pirmame aukšte) yra asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kurioje asmenys anonimiškai gali pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo Valstybės kontrolėje kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus. (2022-06-09 Nr. VE-84)

68. Valstybės kontrolė reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus bei elektroniniu būdu gautas asmenų nuomones apie prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje kokybę.

69. Valstybės kontrolė kasmet atlieka prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje kokybės vertinimą pagal pasirinktus kriterijus, pavyzdžiui:

- 69.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
- 69.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;
- 69.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Valstybės kontrolę skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį Valstybės kontrolės darbuotoją;
- 69.4. ar išsamiai atsakyta į prašymą ar skundą.

70. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje kokybei gerinti.

71. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybės kontrolėje kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus pateikiami institucijos vadovui. (2022-05-25 Nr. VE-68)

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų
aptarnavimo Valstybės kontrolėje tvarkos
aprašo
priedas

(asmens vardas ir pavardė / juridinio asmens pavadinimas / kodas¹)

(adresas ir kiti kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.)

(atstovo vardas ir pavardė, pareigos²) ir atstovavimo pagrindas, jeigu skundą pateikia asmens
atstovas³)

Valstybės kontrolei

PRAŠYMAS/SKUNDAS

(data)

(sudarymo vieta)

¹ Nurodyti, jeigu skundą ar prašymą teikia juridinis asmuo.

² Jeigu juridinio asmens atstovavimas grindžiamas pareigomis.

³ Jeigu skundą ar prašymą pateikia pareiškėjo atstovas, kartu turi būti pridedamas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas.

Priedamų dokumentų sąrašas:

- 1.....
- 2.....

Patvirtinu, kad visa mano pateikta informacija yra tiksli ir teisinga.

.....
(parašas)

.....
(vardas ir pavardė)
