

Patvirtinta  
Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos  
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos  
direktoriaus 2014 m. vasario 25 d. įsakymu Nr. BV-3

**ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ BEI SKUNDŲ  
NAGRINĖJIMO VALSTYBĖS VAIKO TEISIŲ APSAUGOS IR ĮVAIKINIMO  
TARNYBOJE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS  
TVARKOS APRAŠAS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų, pareiškimų bei skundų nagrinėjimo Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Tarnyba) tvarkos aprašas (toliau – tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenų) aptarnavimą jiems atvykus į Tarnybą, taip pat jų prašymų, pareiškimų ir skundų priėmimo, nagrinėjimo tvarką bei aptarnavimo tvarką asmenims kreipiantis telefonu.
2. Aptarnaujant asmenis šios tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.
3. Tvarkoje vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarime Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.
4. Tarnybos valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojai), teikdami asmeniui 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 ir tarnybinio bendradarbiavimo principais, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintomis nuostatomis, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.
5. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Tarnyboje atvejais asmenų prašymus pavedama nagrinėti kitiems darbuotojams, turintiems tokius pačius įgaliojimus.
6. Darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės.
7. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus viešąją informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo nuostatas.

## **II. PRAŠYMŲ IR KITŲ DOKUMENTŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS**

8. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą) ar raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą, atsiuntus faksu, paštu ar elektroniniu būdu).

9. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus, telefonu arba aptarnaujant Tarnyboje.

10. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų. Jei žodinis prašymas negali būti išnagrinėtas nedelsiant, asmuo turi pateikti rašytinį prašymą.

11. Tarnyba pasirenka jai tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmenų pageidavimu jų priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone.

12. Asmenų prašymai turi būti:

12.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu);

12.2. parašyti įskaitomai;

12.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys palaikyti komunikacinį ryšį.

13. Visi asmenų rašytiniai prašymai bei skundai, gauti tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą, atsiųsti paštu, faksu ar elektroniniu paštu registruojami Tarnybos Vaiko teisių apsaugos ir pagalbos skyriaus Bendrųjų reikalų poskyryje.

14. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas Tarnybos pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris.

15. Tarnyba, nustčiusi, kad prašyme nepakanka informacijos arba pateikta informacija yra netiksli, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos kreipiasi į asmenį, kad šis patikslintų prašymą, ir padeda jam išaiškinti, kokios informacijos prašyme nepakanka ir kur ją gauti, o kai prašyme pateikta informacija netiksli, – išaiškinti netikslumus ir kaip juos pašalinti.

16. Asmens prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui, skundai (pranešimui) raštu.

17. Elektroniniu būdu prašymas, skundas (pranešimas) pateikiamas taip, kad Tarnyba galėtų:

17.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

17.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Tarnybos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

17.3. atpažinti prašymo, skundo (pranešimo) turinį;

17.4. identifikuoti prašymą, skundą (pranešimą) pateikusį Asmenį.

18. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Tarnyboje pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, patvirtintas Vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 (Žin., 2012, Nr. 3-104; Nr. 79-4132).

## **III. PRAŠYMŲ, PAREIŠKIMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

19. Jeigu prašoma informacija yra kitoje įstaigoje, prašymas persiunčiamas kitai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos, ir apie tai per 3 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo informuojamas asmuo, pateikęs prašymą. Persiūstą prašymą

gavusi įstaiga informaciją asmeniui pateikia ne vėliau kaip per 20 darbo dienų. Jei asmuo kreipėsi žodžiu, Tarnyba iš karto turi informuoti asmenį ir nurodyti, į kokią įstaigą jis turėtų kreiptis dėl pageidaujamos informacijos ir tos įstaigos duomenis ryšiui palaikyti.

20. Informacija asmeniui turi būti pateikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo įstaigoje dienos. Jeigu prašoma daug ar sudėtingos informacijos, Tarnybos direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų ir apie tai ne vėliau kaip kitą darbo dieną raštu pranešti asmeniui, taip pat nurodyti pratęsimo priežastis. Jeigu asmens buvo paprašyta patikslinti ar papildyti prašymą, tai informacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto ar papildyto prašymo gavimo Tarnyboje dienos.

21. Prašymai pateikti nesilaikant šių taisyklių 12.2 punkte nustatyto reikalavimo per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo tarnyboje grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo kopiją.

22. Prašymai, pateikti nesilaikant šių taisyklių 12.3. punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

23. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu, nesilaikant šių taisyklių 17.1.–17.3. punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

24. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių taisyklių 17.4. punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

#### **IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, PAREIŠKIMUS BEI SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, SPRENDIMŲ APSKUNDIMAS**

25. Į asmenų prašymus, pareiškimus bei skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą, pareiškimą bei skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais dokumentą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Dėl išnagrinėtų prašymų, pareiškimų bei skundų priimti sprendimai įforminami Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

26. Atsakymas į prašymą, pareiškimą bei skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Tarnyboje.

27. Atsakymai į prašymą, pareiškimą bei skundą parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

27.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys, apskundimo tvarka;

27.2. į prašymą pateikti Tarnybos 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, apskundimo tvarka;

27.3. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos 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 kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu;

27.4. į skundus atsakoma nurodant asmeniui išnagrinėto skundo aplinkybes bei tyrimo rezultatus.

28. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

29. Asmuo, nesutinkantis su atsakymu į jo prašymą, arba jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai ar Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, asmuo turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

## **V. ASMENŲ APTARNAVIMAS TARNYBOJE**

30. Atvykusius į Tarnybą asmenis aptarnauja Vaiko teisių apsaugos ir pagalbos skyriaus Bendrųjų reikalų poskyrio (toliau – poskyris) darbuotojas.

31. Poskyrio darbuotojas, aptarnaudamas asmenis, atlieka šias funkcijas:

31.1. priima asmenų prašymus, pareiškimus bei skundus, patikrina, ar pateikiami visi nurodyti ir pridėti dokumentai, prireikus pasiūlo papildyti ir pristatyti vėliau;

31.2 registruoja gautus prašymus, pareiškimus bei skundus ir perduoda juos Tarnybos direktoriui vizuoti;

31.3. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

31.5. nukreipia asmenį pas darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

31.4. perduoda prašymus nagrinėti pagal Tarnybos direktoriaus nustatytą kompetenciją, darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį darbuotoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Tarnybos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

31.5. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

31.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Tarnybos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

31.7. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo, pareiškimo bei skundo nagrinėjimo eigą;

31.8. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Tarnybos direktoriaus pavedimus.

32. Asmenų priėmimo Tarnyboje darbo laikas – pirmadienį, antradienį, trečiadienį, ketvirtadienį nuo 8 valandos 00 minučių iki 17 valandos 00 minučių; penktadienį darbas pradedamas 8 valandą 00 minučių ir baigiamas 15 valandą 45 minutės. Švenčių dienų išvakarėse darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

## **VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU**

33. Bendro pobūdžio informaciją telefonu suteikia visi Tarnybos darbuotojai.

34. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

34.1. paaiškinti, ar Tarnyba kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

34.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

34.3. teikti kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

35. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

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

35.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Tarnybos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

35.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

35.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

35.6. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

## **VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

36. Tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, pažeidę tvarkos aprašo nuostatas, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

---