



**VILNIAUS APYGARDOS ADMINISTRACINIO TEISMO
KANCLERIS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
REGIONŲ ADMINISTRACINIAME TEISME TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2023 m. gruodžio d. Nr. 1T-
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teismų įstatymo 106 straipsnio 3 dalies 1 ir 5 punktais, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, ir 2022 m. lapkričio 24 d. Lietuvos Respublikos administracinių teismų reorganizavimo įstatymu Nr. XIV-1574:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Regionų administraciniame teisme taisykles (toliau – Taisyklės) (pridedama).
2. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja 2024 m. sausio 1 d.
3. P a v e d u:
 - 3.1. teismo pirmininko patarėjai Kristinai Andrejevai įregistruoti Taisykles Teisės aktų registre (TAR);
 - 3.2. vyriausiajam specialistui (informatikui) Daniui Lozorkevičiui Taisykles paskelbti teismo interneto svetainėje;
 - 3.3. teismo administracijos sekretorei Irenai Mialdunienei su Taisyklėmis per DVS supažindinti teismo darbuotojus.

Teismo kanclerė

Daiva Jakaitienė

ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO REGIONŲ ADMINISTRACINIAME TEISME TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Regionų administraciniame teisme taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja į Regionų administracinį teismą (toliau – ir Teismas) besikreipiančių asmenų aptarnavimą, jų neprocesinių prašymų ir skundų nagrinėjimą.

2. Asmenų prašymai ir skundai administracinėse bylose bei kiti procesiniai dokumentai priimami ir nagrinėjami Lietuvos Respublikos procesinių įstatymų nustatyta tvarka ir šios Taisyklės jiems nagrinėti netaikomos, išskyrus nuostatas, reglamentuojančias asmenų aptarnavimą. Teismo pirmininkui arba teismo pirmininko pavaduotojui spręsti perduodami prašymai (skundai), tiesiogiai nesusiję su procesiniais klausimais byloje (-se). Teismo kancleriui perduodami prašymai (skundai), susiję su bendros informacijos suteikimu, asmenų aptarnavimu, kancleriui pavaldžių darbuotojų veiksmais ar neveikimu.

3. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir teismo pasirinktas ir jo viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 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 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

4. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

5. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento nuostatomis.

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

6. Asmenis teisme aptarnauja Teismo raštinės skyriaus darbuotojai, vykdančys funkcijas, susijusias su interesantų aptarnavimu, gaunamos bei siunčiamos korespondencijos priėmimu (toliau – darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą).

7. Asmenys teisme aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. be pietų pertraukos. Darbo laikas prieššventinėmis dienomis trumpinamas viena valanda.

8. Teisme nustatyta viena papildoma prašymų ir skundų priėmimo valanda per savaitę, t. y. asmenys, norintys pateikti prašymą ar skundą asmeniškai, gali tai padaryti iš anksto užsiregistravę kiekvienų teismo rūmų raštinėje pirmadieniais ir antradieniais nuo 7 val. 30 min.

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

9.1. priima prašymus ir skundus, juos registruoja atitinkamuose teismo dokumentų registruose ir, vadovaudamiesi šių Taisyklių 2 punktu, perduoda juos atitinkamam teismo vadovui – teismo pirmininkui arba teismo pirmininko pavaduotojui ar teismo kancleriui (toliau kartu – teismo vadovai), pagal nustatytą tvarką;

9.2. jei teismas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu, tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (Taisyklių priedas) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), 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, teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis;

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

9.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 19 ir 20 punktuose nustatytų reikalavimų;

9.5. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

9.6. teikia informaciją apie teismo veiklą ir konsultuoja teismo veiklos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiskumo asmenį turi konsultuoti kiti teismo valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – teismo darbuotojai), turintys reikalingą kompetenciją;

9.7. teismo kanclerio pavedimu organizuoja asmenų aptarnavimo teisme kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo, pateikia teismo pirmininkui;

9.8. atlieka kitas teismo kanclerio pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

10. Teismas elektroninėje erdvėje (teismo interneto svetainėje) ir teismo informaciniuose centruose valstybine kalba skelbia:

10.1. Teismo raštinės skyriaus ir raštinės biurų darbo laiką ir kontaktinę informaciją (buvimo vietą, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą, prireikus kitų teismo naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodas ar (ir) numerius, kuriais asmenys galėtų kreiptis į teismo raštinę);

10.2. kokiomis elektroninių ryšių priemonėmis asmenys institucijai gali teikti savo prašymus ar skundus;

10.3. papildomą laiką per savaitę prieš arba po teismo darbo dienos laiko, kada Raštinės skyriuje galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

10.4. informaciją, kaip asmenys gali užsiregistruoti dėl priėmimo Teismo raštinės skyriuje iš anksto.

11. Asmenų, pageidaujančių bendrauti su teismo pirmininku ar teismo pirmininko pavaduotoju, registraciją vykdo administracijos sekretorius, suderinęs su minėtais teismo vadovais priėmimo laiką.

12. Asmenys, pageidaujantys bendrauti su teismo pirmininku arba teismo pirmininko pavaduotoju, turi ne vėliau kaip prieš 7 darbo dienas užsiregistruoti tel. (8 5) 264 8722 arba el. paštu administracinis@teismas.lt. Asmenys gali pasirinkti patogiausią bendravimo su teismo pirmininku ar teismo pirmininko pavaduotoju būdą: telefonu, nuotoliniu būdu, naudojant vaizdo pokalbių programas (pvz., *Microsoft Teams*, *Zoom*) arba asmeniškai atvykti į teismo centrinius rūmus Vilniuje. Priėmimo laikas – ketvirtadieniais nuo 9.00 val. iki 11.00 val. pagal teismo pirmininko patvirtintą grafiką, vienam asmeniui skiriama iki 20 min. laiko. Bendravimo su teismo pirmininku

rekomendacijos skelbiamos teismo interneto svetainėje. Teismo kancleris ar Teismo raštinės skyriaus vedėjas pagal savo kompetenciją asmenis priima teismo darbo laiku.

13. Teisme asmenys aptarnaujami ir asmenų (klientų) aptarnavimo teisme kokybės vertinimas atliekamas pagal Asmenų aptarnavimo teismuose standarto (toliau – Standartas) nuostatus.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

14. Teismui asmenų prašymai ir skundai gali būti teikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui arba jo įgaliotam atstovui atvykus į teismą), raštu elektroninių ryšių priemonėmis (per E. pristatymo sistemą, elektroniniu paštu, faksimiliniu ryšiu), paštu, kreipiantis asmeniškai arba per įgaliotą atstovą.

15. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas teismo Raštinės skyriaus darbuotojui arba kitam teismo darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

16. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią teismo darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar teismo interesų, teisme neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar teismo interesų, prašymą ar skundą priimančio Teismo raštinės skyriaus darbuotojo sprendimu neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią teismo darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią teismo darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Teismas neturi galimybės panaudodamas technines priemones fiksuoti ir saugoti žodinio prašymo turinį.

17. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimas) požymių, teismo darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu teismo kancleris apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

18. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o teisme nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į teismą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

19. Asmens prašyme ar skunde turi būti nurodyta:

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

19.2. juridinio asmens pavadinimas, teisinė forma, kodas, buveinė, juridinio asmens E. pristatymo sistemos elektroninio pristatymo dėžutės adresas, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą juridinį asmenį, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

19.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

20. Asmens prašymas ir skundas raštu turi būti:

20.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumui užtikrinti *mutatis mutandis* taikomos Taisyklių 19.1, 19.2, 19.3, 20.2, 20.3 ir 20.5 papunkčių nuostatos (išskyrus Taisyklių 21 punkte nurodytus atvejus);

20.2. parašytas įskaitomai;

20.3. konkretus ir suprantamas;

20.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

20.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo įgalioto atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

21. Kai į teismą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami bet kokia užsienio kalba.

22. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja teismas.

23. Teismo darbuotojas, jam teismo suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis teismo naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Teismo raštinės skyriui, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 16 punkte nustatytais terminais.

24. Jeigu asmens prašymą ar skundą teismui paduoda asmens atstovas, jis turi pateikti rašytinį atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą ar skundą, atitinkantį šių Taisyklių 20 punkte nustatytus reikalavimus.

25. Jeigu asmens 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“.

IV SKYRIUS **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

26. Asmenų prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose teisės aktuose nustatytais pagrindais.

27. Asmenų prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 16 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame teismo dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

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

29. Asmenų prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 16 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą atsakymas į skundą (prašymą) negali būti pateiktas, teismas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

30. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas raštu Taisyklių 14 punkte nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie teismo veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti teismo veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti supažindintas atitinkamas teismo vadovas, tačiau į jį nėra atsakoma, jei atitinkamas teismo vadovas nenusprendžia kitaip.

31. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o teismas tokios informacijos ir dokumentų neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo teisme dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas

pateikti šią informaciją ir dokumentus, bei praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, taip pat informuoja, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per teismo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas atitinkamo teismo vadovo sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo teismo nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens teismui pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui nurodant grąžinimo priežastis. Teismas pasilieka šių dokumentų kopijas.

32. Teismas asmenų prašymus ar skundus nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jam nustatytą kompetenciją.

33. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą vienai institucijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavęs teismas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo teisme dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją teisės aktų nustatyta tvarka.

34. 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.

35. Jei teismui yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, teismas ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo atitinkamą teismo vadovą, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei teismo vadovas nenusprendžia kitaip.

36. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, teismas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo teisme dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio teismo darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir teismo kanclerio sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridėdamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai toliau nagrinėti prašymą ar skundą būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas atitinkamo teismo vadovo sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą teismas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodamas asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

37. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 19 ir (ar) 20 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo teisme dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (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 atitinkamas teismo vadovas nenusprendžia kitaip. Kai per teismo nustatytą terminą asmuo nepateikia teismui pagal Taisyklių 19 ir 20 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

38. Sprendimai dėl išnagrinėtų asmenų prašymų ir skundų įforminami atitinkamo teismo vadovo raštu ar vadovų pavedimu kito teismo darbuotojo raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.

39. Į asmens prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba. Taisyklių 21 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba. Taisyklių 32 punkte nurodytu atveju į persiūtą prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.

40. Į asmens 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.

41. Teismas, išnagrinėjęs grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

42. Atsakymas į asmens prašymą ar skundą, kuris siunčiamas elektroninių ryšių priemonėmis, pasirašomas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 16 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią teismo darbo dieną – šiais atvejais atsakoma iš darbuotojo tarnybinio elektroninio pašto.

43. Atsakyme, kuriuo netenkinamas asmens prašymas (skundas) ar pranešama apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis, asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

44. Atsakymai į asmenų prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

45. Teismo teisėjai ir teismo darbuotojai, bendraudami su kiekvienu į teismą besikreipiančiu asmeniu, vadovaujasi Standartu.

46. Teisme periodiškai vykdoma asmenų aptarnavimo kokybės kontrolė ir stebėseną (monitoringas) pagal Asmenų aptarnavimo kokybės teismuose kontrolės ir stebėsenos (monitoringo) vertinimo tvarkos aprašą.

47. Teismo darbuotojai, tiesiogiai aptarnaudami asmenis, turi segėti ar būti prisikabinę darbuotojo identifikavimo kortelę, kurioje būtų nurodytas darbuotojo vardas, pavardė ir pareigos. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis darbo vietoje, gali naudoti pastatomas identifikavimo korteles.

48. Kiekvienų teismo rūmų raštinėje matomoje vietoje turi būti įrengta speciali dėžutė, kur gali būti įmetami į teismą besikreipiančių asmenų rašytiniai paaškinimai, pasiūlymai ir pageidavimai dėl teismo darbuotojų veiklos, taip pat asmenų apklausos anketos.

49. Visa iš asmenų surinkta informacija, susijusi su aptarnavimu, naudojama asmenų aptarnavimo kokybei teisme gerinti.

Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų,
pareiškimų ar skundų nagrinėjimo
Regionų administraciniame
teisme taisyklių priedas



REGIONŲ ADMINISTRACINIS TEISMAS

Biudžetinė įstaiga, Žygimantų g. 2, 01102 Vilnius, tel. (8 5) 264 8703, faks. (8 5) 264 8701,
el. p. administracinis@teismas.lt

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188733964

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____.

(data)

(registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Vilniaus apygardos administracinis teismas
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Regionų administraciniame teisme taisyklių patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2023-12-20 Nr. 1T-37
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Parašo paskirtis	pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Daiva Jakaitienė Kancleris
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-12-20 13:53:31 GMT+02:00
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2023-12-20 13:53:53 GMT+02:00
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA-B
Sertifikato galiojimo laikas	2023-05-09 10:08:10 GMT+03:00 - 2026-05-08 10:08:10 GMT+03:00
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Lietuvos teismų informacinė sistema
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja. (2023-12-20 15:35:35)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	Nuorašą suformavo LITEKO 2023-12-20 15:35:35
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-