

PATVIRTINTA

Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktoriaus 2020 m. liepos 17 d. įsakymu Nr. V-58

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO NEĮGALUMO IR DARBINGUMO NUSTATYMO TARNYBOJE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

TVARKOS APRAŠO TAIKYMAS IR PAGRINDINĖS JAME VARTOJAMOS SĄVOKOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja asmenų aptarnavimą ir jų prašymų pateikimą ir nagrinėjimą Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Tarnyba).

Šio Tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja aukštesnės teisinės galios ar specialiosios teisės normos.

2. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **Bendro pobūdžio informacija** – informacija apie negalios nustatymą, Tarnybos funkcijas ir teikiamas paslaugas, tai reglamentuojančių teisės aktų nuostatos, jų taikymo išaiškinimai, kita bendro pobūdžio informacija, susijusi su Tarnybos veikla, kurioje nėra pateikiami jokie Tarnyboje tvarkomi konkretaus asmens duomenys ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokia konkrečiu asmeniu.

2.2. **Bendras Tarnybos elektroninio pašto adresas** – Tarnyboje naudojamas ir centralizuotai administruojamas elektroninio pašto adresas, skirtas asmenims aptarnauti (jų elektroniniu paštu siunčiamiems prašymams ar kitiems dokumentams gauti ir atsakymams išsiųsti) – info@ndnt.lt

2.3. **Bendrasis Tarnybos telefono numeris informacijai teikti (toliau – bendrasis telefono numeris)** – (8 5) 253 1355, kuriuo teikiamos asmenų konsultavimo, bendro pobūdžio informacijos teikimo dokumentų priėmimo ir išdavimo klausimais telefonu paslaugos.

2.4. **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 taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos 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 ir atsakymų (sprendimų) pateikimą, kitokį asmenų aptarnavimą per integruotas informacines sistemas.

2.5. **Kvalifikuotas elektroninis parašas** – saugus elektroninis parašas, kuris yra sukurtas saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintas galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu.

2.6. **Tarnybos klientų savitarnos svetainė** - klientų registracijos internetu posistemis (IRIP), kur klientų savitarnos svetainės naudotojas gali peržiūrėti jam atliktų vertinimų istoriją, pateikti prašymus, gauti dokumentų kopijas, pateikti prašymus išduotų dokumentų dublikatams gauti, užsiregistruoti vizito į Tarnybą.

2.7. **Tarnybos klientų savitarnos svetainės naudotojas** – fizinis asmuo, nustatyta tvarka ir galimomis autentifikavimo priemonėmis prisijungęs (turintis teisę prisijungti) prie Neįgalumo ir

darbingumo nustatymo tarnybos Informacinės sistemos (toliau – NDNT IS) klientų savitarnos svetainės.

2.8. **Pakartotinis prašymas** – prašymas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, kurį Tarnyba jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą.

2.9. **Prašymas** – kaip ši sąvoka apibrėžta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme; taip pat kitas kreipimasis į Tarnybą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir pan. (toliau tokie kreipimaisi, kurie neatitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme pateikto prašymo apibrėžimo, – pranešimai).

2.10. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Vyriausybės patvirtintos asmenų aptarnavimo taisyklės), taip pat kituose šiame Tvarkos apraše tiesiogiai nurodytuose teisės aktuose ir NDNT specialiąją veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose, vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS

BENDROSIOS ASMENŲ APTARNAVIMO NEIĞALUMO IR DARBINGUMO NUSTATYMO TARNYBOJE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS NUOSTATOS

PIRMASIS SKIRSNIS

PAGRINDINIAI PRINCIPAI, TAIKOMI APTARNAUJANT ASMENIS IR NAGRINĖJANT PRAŠYMUS

3. Tarnyboje asmenys aptarnaujami 11 miestų, kuriuose yra teritoriniai skyriai.

Tarnybos darbuotojai, aptarnaudami asmenis ir nagrinėdami prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais. Tvarkos apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

4. Už tinkamą asmenų aptarnavimą ir prašymų nagrinėjimą atsako atitinkamų Tarnybos skyrių, kuriuose aptarnaujamas asmuo ir (arba) nagrinėjamas prašymas, vedėjai ir darbuotojai, kuriems pavesta aptarnauti asmenis ir (arba) nagrinėti prašymus.

5. Asmenis aptarnaujantys darbuotojai privalo matomoje vietoje segėti kortelę su pareigų pavadinimu, vardu ir pavarde.

6. Tarnyboje asmenys aptarnaujami ir (arba) prašymai nagrinėjami pagal atitinkamo Tarnybos skyriaus kompetenciją.

7. Į Tarnybą asmenys gali kreiptis ir pateikti prašymus:

7.1. dėl darbingumo lygio nustatymo;

- 7.2. dėl neįgalumo lygio nustatymo;
 - 7.3. dėl profesinės rehabilitacijos poreikio nustatymo;
 - 7.4. dėl specialiųjų poreikių nustatymo;
 - 7.5. dėl specialiųjų poreikių lygio nustatymo;
 - 7.6. dėl išvados dėl darbo pobūdžio ir sąlygų išdavimo;
 - 7.7. dėl dokumentų dublikatų išdavimo;
 - 7.8. dėl juridinio fakto patvirtinimo ar dokumentų kopijų iš Tarnybos veiklos dokumentų pateikimo;
 - 7.9. dėl Tarnybos teritorinių skyrių priimtų sprendimų peržiūrėjimo;
 - 7.10. dėl neįgalųjų automobilių statymo kortelės išdavimo;
 - 7.11. dėl neįgaliojo pažymėjimo išdavimo;
 - 7.12. dėl kitų su NDNT veikla susijusių klausimų.
8. Tarnybos interneto svetainėje skelbiamas Tarnybos vadovų ir struktūrinių padalinių darbuotojų sąrašas, ryšių kontaktai (prireikus – konkretaus darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą tam tikru klausimu, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, ryšių kontaktai), prašymų pateikimo Tarnyboje (skyriuje) laikas.
9. Draudžiama atsisakyti nagrinėti prašymus dėl to, kad nėra šias funkcijas atliekančio darbuotojo.
10. Tarnybos direktorius, jo pavaduotojai ir skyrių vedėjai turi užtikrinti, kad darbuotojų komandiruočių, mokymų, atostogų ar ligos metu ir kitais nebuvimo tarnyboje (darbe) atvejais prašymus nagrinėti būtų pavesta kitiems darbuotojams.
11. Asmenys, norintys prašymą pateikti asmeniškai, gali tai padaryti visą Tarnybos darbo dienos laiką ir dvi papildomas valandas per savaitę pasibaigus darbo dienos laikui NDNT direktoriaus įsakymu nustatytą dieną, t. y. kiekvieną trečiadienį.
12. Rašytiniai prašymai elektroniniais ryšiais Tarnybai gali būti teikiami bet kuriuo paros metu visomis savaitės dienomis.

ANTRASIS SKIRSNIS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

13. „Vieno langelio“ principas reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami Tarnybos asmenų aptarnavimo vietose, o prašymą nagrinėjantis Tarnybos struktūrinio padalinio darbuotojas sprendimui priimti reikalingą informaciją gauna pats iš kitų viešojo administravimo subjektų, neįpareigodamas to atlikti prašymą pateikusį asmenį. Prašymą nagrinėjantis Tarnybos struktūrinio padalinio darbuotojas:

13.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Tarnyba gali gauti iš kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Tarnyba negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti pats asmuo, bet jų nepateikia;

13.2. užregistruoja gautus prašymus (užtikrina registravimą) ir, jei reikia, jį perduoda pagal kompetenciją Tarnybos vadovybei ar kitiems atsakingiems struktūriniams padaliniais;

13.3. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

13.4. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

13.5. konsultuoja asmenis, teikia jiems informaciją. Tais atvejais, kai asmenį aptarnaujantis darbuotojas negali išsamiai atsakyti į atvykusio asmens klausimus, pakviečia atitinkamo struktūrinio padalinio darbuotoją išaiškinti asmeniui rūpimą klausimą.

TREČIASIS SKIRSNIS
ASMENS APTARNAVIMO FIKSAVIMAS TECHNINĖMIS PRIEMONĖMIS

14. Aptarnaujant asmenį, jį išpėjus, ir jam sutikus gali būti filmuojama, fotografuojama, daromas pokalbio garso ar vaizdo įrašas.

15. Tarnybos direktorius įsakymu gali nustatyti išimtis, kai raštiški prašymai, asmens pageidavimu gali būti išdėstomi žodžiu, jei Tarnyba turi galimybę pagal Tarnybos direktoriaus patvirtintas procedūras fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones (filmuoti, saugoti įrašą ir panašiai). Tokių prašymų turinys ir prašymo teikimo procedūra turi atitikti Tarnybos direktoriaus patvirtintus reikalavimus.

KETVIRTASIS SKIRSNIS
DARBUOTOJO NUSIŠALINIMAS (NUŠALINIMAS) NUO ASMENS APTARNAVIMO
(PRAŠYMO NAGRINĖJIMO)

16. Aptarnaujantis asmenį (nagrinėjantis prašymą) darbuotojas pats nusišalina arba turi būti nušalintas nuo aptarnavimo (prašymo nagrinėjimo) Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto atstovo sprendimu Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir (ar) Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatyme nustatyta tvarka, jei atsiranda šiuose įstatymuose nurodytos aplinkybės, galinčios sukelti to darbuotojo viešųjų ir privačių interesų konfliktą. Aptarnaujantis asmenį ar gavęs pavedimą nagrinėti prašymą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti NDNT vadovui ar vadovo įgaliotam atstovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

PENKTASIS SKIRSNIS
ASMENS TAPATYBĖS PATVIRTINIMAS

17. Jei specialūs teisės aktai nenumato kitaip, kai asmuo kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos paslaugos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė, kuri, priklausomai nuo kreipimosi būdo, gali būti patvirtinta taip:

17.1. kai prašymas teikiamas tiesiogiai atvykus į Tarnybos struktūrinį padalinį – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

17.2. kai prašymas siunčiamas paštu – pridedant notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją;

17.3. kai prašymas teikiamas elektroniniais ryšiais – pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu;

17.4. kai prašymas teikiamas jungiantis prie Tarnybos klientų savitarnos svetainės ir (ar) per kitas E. sistemas (E. pristatymas, E. piliėtis) – naudojant asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje priemones, kurios užtikrinamos Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių įstatyme numatyto asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje.

III SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

18. Darbuotojas, aptarnaujantis asmenį žodžiu elektroniniais ryšiais, privalo trumpai ir suprantamai informuoti ir paaiškinti:

18.1. ar Tarnyba kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

18.2. galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikia pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

18.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, nurodyti tos institucijos adresą ir (ar) elektroninių ryšių kontaktus;

18.4. kitus klausimus, susijusius su negalios nustatymu, Tarnybos teikiamomis administracinėmis paslaugomis ir vykdomomis funkcijomis.

19. Darbuotojas, aptarnaujantis asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, turi laikytis šių reikalavimų:

19.1. prisistatyti asmeniui, pasakydamas Tarnybos struktūrinio padalinio pavadinimą ir savo pareigas, vardą ir pavardę;

19.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

19.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

19.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

19.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;

19.6. jeigu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, įspėti tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas ir prireikus nutraukti pokalbį.

20. Tarnybos struktūriniuose padaliniuose telefonu ar elektroniniais ryšiais informaciją pagal kompetenciją teikia atsakingi šių padalinių darbuotojai.

IV SKYRIUS

ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ GAUNAMŲ IR SIUNČIAMŲ PRAŠYMŲ ADMINISTRAVIMAS

21. NDNT skirti prašymai, siunčiami elektroniniu paštu, turi būti siunčiami į bendrą Tarnybos elektroninio pašto dėžutę (adresu info@ndnt.lt), kurią administruoja Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyrius.

22. Asmuo, prašymą (skundą) teikiantis Tarnybos elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu info@ndnt.lt.

23. Kitais Tarnybos elektroninio pašto adresais gautas elektroninis laiškas, jei jis nėra konkrečiam darbuotojui skirtas darbinio susirašinėjimo laiškas ar kitas neregistruotinas dokumentas, iš karto persiunčiamas į bendrą oficialią Tarnybos elektroninio pašto dėžutę info@ndnt.lt, kad būtų užregistruotas.

24. Jei darbuotojas jam suteiktu elektroninio pašto adresu gauna elektroninį laišką, kuris pagal dokumentų valdymo taisykles nepriskirtinas registruotiniams dokumentams, ir darbuotojas pagal kompetenciją gali atsakyti į laišką iš karto jį perskaitęs, jam šio aprašo 23 punktas netaikomas

V SKYRIUS

PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ PATEIKIMO BŪDAI

25. Asmenų prašymai Tarnybai gali būti pateikiami šiomis formomis ir būdais:

25.1. žodžiu:

25.1.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į atsakingą Tarnybos skyrių;

25.1.2. telefonu;

25.2. raštu:

25.2.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į atsakingą Tarnybos skyrių;

25.2.2. paštu arba per pasiuntinį (toliau abu šie būdai vadinami siuntimu paštu);

25.2.3. elektroniniais ryšiais:

25.2.3.1. elektroniniu paštu – bendru Tarnybos elektroniniu paštu, adresu info@ndnt.lt;

- 25.2.3.2. per E. siuntų pristatymo sistemą;
- 25.2.3.3. per E. pilietis portalą;
- 25.2.3.4. per NDNT IS klientų savitarnos svetainę (pateikti prašymus gauti dokumentų kopijas, pateikti prašymus išduotų dokumentų dublikatams gauti).

ANTRASIS SKIRSNIS IŠANKSTINĖ REGISTRACIJA

- 26. Asmenys vizitui į Tarnybą jiems patogiu laiku, gali užsiregistruoti iš anksto:
 - 26.1. internetu, adresu www.ndnt.lt arba per E. valdžios vartus;
 - 26.2. vizito laikas gali būti derinamas ir telefonu.
- 27. Asmeniui dėl išankstinės registracijos kreipiantis internetu, už asmenų aptarnavimą Tarnyboje atsakingi darbuotojai užtikrina sklandų asmenų išankstinio registravimo procesą. Asmeniui dėl išankstinės registracijos kreipiantis telefonu, už asmenų aptarnavimą atsakingi Tarnybos darbuotojai nurodo asmens priėmimo laiką ir vietą. veda išankstinės asmenų registracijos apskaitą (popierinėje arba skaitmeninėje laikmenoje).

TREČIASIS SKIRSNIS REIKALAVIMAI SKIRTINGOMIS FORMOMIS IR BŪDAIS TEIKIAMiems PRAŠYMAMS

Žodiniai prašymai

- 28. Asmens prašymas žodžiu gali būti išdėstomas už asmenų aptarnavimą atsakingam darbuotojui. Darbuotojų kontaktinė informacija skelbiama Tarnybos interneto svetainėje, adresu www.ndnt.lt.
- 29. Žodiniai prašymai priimami tik tuomet, jei teisės aktai nenurodo, kad atitinkami prašymai turi būti pateikti raštu, ir jei juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ir Tarnybos interesų.
- 30. Žodiniai prašymai neregistruojami, jei Tarnybos direktorius ar direktoriaus pavaduotojai nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią dieną. Jei į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
- 31. Asmenų prašymai žodžiu turi būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jei asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą. Vertėja pasikviečia asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą.
- Nagrinėjant žodinius prašymus, atitinkamai taikomos ir Tvarkos aprašo 18–19, 35-37 punktų nuostatos.

Prašymų pateikimas per NDNT IS klientų savitarnos svetainę

- 32. Asmenys per NDNT IS klientų savitarnos svetainę, prisijungę per e. valdžios vartus internetu, adresu www.ndnt.lt, gali: pateikti prašymus gauti dokumentų kopijas, pateikti prašymus išduotų dokumentų dublikatams gauti, užsiregistruoti vizitui į Tarnybą, peržiūrėti atliktų negalios vertinimų istoriją.

Asmenų aptarnavimas atvykus į Tarnybą

- 33. Asmenys aptarnaujami ir (arba) prašymai (skundai) nagrinėjami Tarnybos skyriuose pagal kompetenciją.

34. Asmens priėmimo skyriuje laikas suderinamas iš anksto žodžiu ar raštu. Iškilus nenumatytoms aplinkybėms, trukdančioms sutartu laiku priimti asmenį, atsakingas skyriaus darbuotojas apie tai turi įspėti asmenį ir susitarti dėl kito priėmimo laiko.

35. Jeigu prašymą teikiančio asmens elgesys dėl neblaivumo ar kitų priežasčių yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu žodžiu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Esant pagrindui, šio vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

36. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o asmenį aptarnaujančiame skyriuje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Tarnybos skyrių turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi, savo iniciatyva.

37. Į žodinius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu pagal Tvarkos aprašo nuostatas pagal žodinį prašymą atitinkama paslauga apskritai negali būti teikiama, arba į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

Reikalavimai rašytiniams prašymams

38. Asmenų rašytiniai prašymai turi atitikti šiuos reikalavimus:

38.1. prašymas turi būti:

38.1.1. parašytas valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 58 punkte nurodytus atvejus;

38.1.2. parašytas įskaitomai;

38.1.3. asmens pasirašytas, išskyrus 40 punkte numatytas išimtis;

38.2. prašyme turi būti pateikta ši informacija:

38.2.1. asmens vardas, pavardė arba įstaigos pavadinimas, taip pat adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakymas pateikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktų nenustatoma;

38.2.2. aiškiai (konkrečiai ir suprantamai) nurodyta prašymo esmė: nurodyta (apibūdinta) paslauga, kurią prašoma suteikti, o jei asmuo kreipiasi ne dėl administracinės paslaugos – konkrečiai išdėstyti pasiūlymai, informacija ar nuomonė; jei specialiosios normos nustato konkrečius reikalavimus atitinkamų rūšių prašymams, prašyme turi būti tose normose numatyta informacija;

38.3. prie prašymo turi būti pridėti turimi papildomi dokumentai ar informacija, reikalingi prašymui nagrinėti (sprendimui priimti), kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose ir kurie nėra pateikti Tarnybai, ar įstatymo nustatyta tvarka jų patvirtintos kopijos;

38.4. elektroniniais ryšiais atsiųstas prašymas turi atitikti šiuos papildomus reikalavimus:

38.4.1. prašymas, kaip elektroninis dokumentas, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, jo specifikacija turi atitikti Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintoje ar su juo suderintoje elektroninių dokumentų specifikacijoje nustatytus reikalavimus (išskyrus Tvarkos aprašo 40 punkte numatytas išimtis); arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

38.4.2. suformuotas arba pateiktas tokiomis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti prašymą teikiančio asmens tapatybės patvirtinimą (Tvarkos aprašo 17.3 papunktis);

38.4.3. įmanomas techniškai atidaryti ir apdoroti (turi būti įmanoma atpažinti elektroninio dokumento formatą ir jo turinį).

39. Tvarkos aprašo 38.4 papunktyje išdėstyti reikalavimai taip pat taikomi ir elektroniais ryšiais teikiams prašymo papildymams, patikslinimams ir kitiems kartu su prašymu teikiams dokumentams (pvz., pateikto prašymo priedams (pridedamiems dokumentams)).

40. Tvarkos aprašo 38.1.3 ir 38.4.1 papunkčių reikalavimas pasirašyti rašytinį prašymą ir 38.4.2. papunkčio reikalavimas patvirtinti prašymą teikiančio asmens tapatybę netaikomi:

40.1. prašymams pateikti bendro pobūdžio informaciją;

40.2. prašymams, į kuriuos, nepažeidžiant teisės normų, asmens, kuris kreipiasi, ir kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant;

40.3. imperatyvių teisės normų nustatytais atvejais, kai turi būti nagrinėjami minėtų reikalavimų neatitinkantys prašymai;

40.4. Tarnybos vadovo sprendimu – konkrečiam gautam pranešimui, taip pat kitais atvejais, kai tai neprieštaruoja imperatyvių teisės normų reikalavimams, nėra susiję su administracinio sprendimo priėmimu, asmens duomenų teikimu, kitos paslaugos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, teikimu, ir tokių reikalavimų neatitinkantį prašymą galima išnagrinėti nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, ir kitų asmenų ar institucijos interesų.

KETVIRTASIS SKIRSNIS ASMENS ATSTOVO TEIKIAMAI PRAŠYMAI

41. Kai į Tarnybą su prašymu atstovaujamojo asmens vardu kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą (atstovavimo įrodymą, pvz., pateikti įgaliojimą, kurio pagrindu atstovaujama ir kurio duomenys tvarkomi atitinkamame valstybės registre ar informacinėje sistemoje, identifikuojančius tame registre ar informacinėje sistemoje duomenis).

42. Kai prašymą Tarnybai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

43. Jei asmens atstovas turi elektroniniu būdu įregistruotą įgaliojimą atstovauti kitą asmenį, asmens atstovavimo teisės faktas patikrinamas Įgaliojimų registre (Vieša informacinių technologijų priemonėmis sudarytų įgaliojimų paieška) ir apie tai pažymima pateiktame prašyme.

PENKTASIS SKIRSNIS VIENKARTINIAI PRAŠYMAI TEIKTI ASMENS DUOMENIS

Prašymai teikti savo ar atstovaujamo asmens duomenis

44. Asmuo, pateikęs rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Tvarkos aprašo 17 punkte nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti iš Tarnybos informaciją apie save ar atstovojamą asmenį, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Tokiame prašyme turi būti aiškiai nurodyta, kokios informacijos prašoma (nurodomas asmens, kurio duomenų prašoma, vardas pavardė, gimimo data ar kiti požymiai, leidžiantys Tarnybai identifikuoti asmenį).

45. Asmens (jo atstovo) prašyme taip pat gali būti nurodyta, kad informacija apie asmenį turi būti pateikta ne pačiam pareiškėjui (jo atstovui), o kitam prašyme nurodytam trečiajam asmeniui. Tokiais atvejais prašyme turi būti nurodyta to asmens (adresato) vardas, pavardė (juridinio asmens pavadinimas). Jei, atsižvelgiant į informacijos teikimo būdą, informacija asmeniui turės būti įteikiama (pvz., jam tiesiogiai atvykus į Tarnybą ar pristatant registruotu paštu) – nurodoma asmens gimimo data ar kiti požymiai, leidžiantys įteikiant atsakymą tinkamai nustatyti to asmens tapatybę,

informacijos pateikimo būdas (vadovaujantis Tvarkos aprašo VII skyriaus antrojo skirsnio nuostatomis dėl atsakymų pateikimo būdo), kontaktiniai duomenys, būtini informacijai pateikti tuo būdu (adresas, elektroninio pašto adresas, elektroninio pristatymo dėžutės adresas e. siuntų pristatymo sistemoje ir panašiai).

46. Kai prašymas pateikti informaciją siunčiamas paštu, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

47. Kai prašymas pateikti informaciją siunčiamas elektroniniais ryšiais, jis privalo būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai prašymas teikiamas per Tarnybos klientų savitarnos svetainę, ir atitikti kitus Tvarkos aprašo 38.4 papunktyje nustatytus reikalavimus.

48. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis papildomai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

Prašymai pateikti kito (neatstovaujamo) asmens duomenis

49. Asmenys, pageidaujantys gauti Tarnybos tvarkomus duomenis apie kitą asmenį, kurio jie neatstovauja, (toliau šiame poskirsnyje – pareiškėjai) privalo pateikti rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Tvarkos aprašo 17 punkte nustatyta tvarka kitaip patvirtinti savo asmens tapatybę. Prašymas turi atitikti bendruosius rašytinių prašymų reikalavimus, be to:

49.1. jame papildomai turi būti nurodyta ši informacija:

49.1.1. prašoma pateikti informacija (prašomų pateikti duomenų apimtis, nurodant asmens, kurio duomenų prašoma, vardą, pavardę, gimimo datą ar kitus požymius, leidžiančius Tarnybai identifikuoti tą asmenį);

49.1.2. prašomų duomenų teikimo ir gavimo teisinis pagrindas;

49.1.3. prašomų duomenų panaudojimo tikslas;

49.2. prie prašymo turi būti pridėtas asmens, kurio duomenų prašoma, (toliau – duomenų subjektas) sutikimas teikti jo duomenis pareiškėjui (toliau – sutikimas), atitinkantis 50 punkte nurodytus reikalavimus, (sutikimo originalas arba notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta jo kopija) išskyrus atvejus, kai teisės aktai pareiškėjui suteikia teisę gauti duomenų subjekto duomenis be jo sutikimo. Jei galiojantis sutikimas iki prašymo pateikimo jau buvo pateiktas NDNT, tai nurodoma prašyme ir pakartotinai sutikimas nebeteikiamas.

50. Sutikimas pripažįstamas tinkamu, jei atitinka šiuos reikalavimus:

50.1. yra išreikštas rašytine forma (kaip atskiras popieriuje spausdintas (parašytas) ir duomenų subjekto pasirašytas dokumentas arba jo sudarytas elektroninis dokumentas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu;

50.2. jame yra aiškiai ir nedviprasmiškai išreikšta duomenų subjekto valia jam žinomą tikslu pateikti konkrečius duomenis pareiškėjui;

50.3. yra galimybė įsitikinti sutikimą išreiškusio duomenų subjekto tapatybę.

51. Kai prašymą pateikti informaciją teikia pareiškėjo atstovas, jis pateikia 49 punkte nurodytus reikalavimus atitinkantį prašymą, atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Tvarkos aprašo 17 punkte nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

52. Kai prašymas pateikti informaciją siunčiamas paštu, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

VI SKYRIUS PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS PRAŠYMŲ, KAIP DOKUMENTŲ, VALDYMAS

53. Prašymų priėmimą, registravimą ir perdavimą nagrinėti teisės aktų nustatyta tvarka užtikrina už asmenų aptarnavimą ir jų prašymų priėmimą skyriuose atsakingi darbuotojai.

54. Gauti rašytiniai prašymai tvarkomi dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

ANTRASIS SKIRSNIS PRAŠYMO GAVIMO FAKTO PATVIRTINIMAS

55. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo NDNT išsiunčiama (pateikiama) Vyriausybės patvirtintų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus (priedas). Pažyma apie priimtus dokumentus siunčiama (pateikiama), vadovaujantis Tvarkos aprašo nuostatomis, reglamentuojančiomis atsakymų į prašymus (sprendimų) siuntimą (pateikimą).

TREČIASIS SKIRSNIS PRAŠYMO NAGRINĖJIMO STABDYMAS IR PRAŠYMO NAGRINĖJIMUI REIKALINGOS PAPILDOMOS INFORMACIJOS (DOKUMENTŲ) TEIKIMAS

56. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir (ar) dokumentai, kurią privalo pateikti prašymą pateikęs asmuo, nes Tarnyba tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiamasi į asmenį raštu, paprašant per nurodytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, pateikti papildomą informaciją ir (ar) dokumentus, ir pranešama, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija ir (ar) dokumentai. Kai per nustatytą terminą prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

57. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą institucija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui arba jo atstovui.

KETVIRTASIS SKIRSNIS PRAŠYMAI NEVALSTYBINE KALBA

58. Atsižvelgdamas į tarnybos atliekamas funkcijas ir Tarnybos dirbančių darbuotojų kompetenciją, Tarnybos direktorius turi teisę nustatyti užsienio kalbas, kuriomis teikiami prašymai

gali būti priimami, nereikalaujant iš besikreipiančio asmens pateikti prašymo vertimą ar pakviesti vertėją.

59. Nevalstybine kalba ir kitomis nustatytomis užsienio kalbomis pateikti prašymai Tarnyboje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Tarnybą kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

60. Kai gautas nevalstybine kalba surašytas prašymas Tvarkos aprašo nustatyta tvarka yra nagrinėjamas, arba Tarnyba nusprendžia pati užtikrinti žodžiu teikiamo prašymo vertimą į valstybinę kalbą, prašymą į lietuvių kalbą išverčia (ar organizuoja ir užtikrina išvertimą) atitinkamas Tarnybos skyrius.

PENKTASIS SKIRSNIS

PRAŠYMO, ADRESUOTO VIENAI AR KELIOMS INSTITUCIJOMS IR PRIKLAUSANČIO KELIŲ INSTITUCIJŲ KOMPETENCIJAI, NAGRINĖJIMAS

61. Asmens prašymo, adresuoto tik Tarnybai, kada prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų, tarp jų ir Tarnybos kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Tarnyba. Nustatius, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo jo gavimo Tarnyboje jo kopiją persiunčia kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako Tarnyba. Tarnyba, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridedant gautų institucijų raštų kopijas.

62. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako Tarnyba, jei ji yra nurodyta pirmu adresatu.

ŠEŠTASIS SKIRSNIS

PRAŠYMO NAGRINĖJIMO TERMINAI

63. Asmenų prašymai, išskyrus tuos, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo Tarnyboje, jeigu specialūs teisės aktai nenustato kitokių prašymų nagrinėjimo terminų.

64. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo, Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo šį terminą gali pratęsti iki 20 darbo dienų. Pratęsus šio punkto pirmojoje pastraipoje nustatytą terminą, Tarnyba per 2 darbo dienas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

SEPTINTASIS SKIRSNIS

ATVEJAI, KAI PRAŠYMAS NENAGRINĖJIMAS ARBA NAGRINĖJIMAS NUTRAUKIAMAS. PRAŠYMO PERSIUNTIMAS, GRĄŽINIMAS

Nenagrinėjami prašymai, prašymų nagrinėjimo nutraukimas

65. Prašymai nenagrinėjami, jei:

65.1. tokią valią pareiškia pats prašymą pateikęs asmuo;

65.2. prašymas neatitinka reikalavimų:

65.2.1. rašytinis prašymas pateiktas nesilaikant Tvarkos aprašo 38.1.1 ir 38.1.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų. Tokiu atveju prašymas per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo NDNT grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis;

65.2.2. rašytinis prašymas yra nepasirašytas, prašymas, pateiktas elektroniniais ryšiais, nesilaikant Tvarkos aprašo 38.4 papunktyje nustatyto reikalavimo ir negali būti taikomos Tvarkos apraše numatytos išimties dėl šių reikalavimų netaikymo. Tokiu atveju prašymas per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo gražinamas asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis;

65.2.3. rašytinis prašymas pateiktas nesilaikant Tvarkos aprašo 38.2.1 papunktyje nustatyto reikalavimo, jeigu NDNT direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Tokiu atveju per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis;

65.2.4. rašytinis prašymas pateiktas nesilaikant Tvarkos aprašo 41 ir 42 punktuose nustatytų reikalavimų arba pagal Lietuvos Respublikos įgaliojimų registro arba kitų valstybės registru ar informacinių sistemų, kuriose tvarkomi duomenys apie atitinkamus įgaliojimus (atstovavimą), duomenis, atstovo įgaliojimai negalioja (yra pasibaigę). Tokiu atveju per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Tarnyboje asmeniui išsiunčiama informacija apie jo nenagrinėjimo priežastis;

65.2.5. Tarnybai paprašius, per nustatytą terminą nepateikiami prašymo nagrinėjimui būtini papildomi dokumentai ir (ar) informacija, tokiu atveju dokumentų originalai per 3 darbo dienas gražinami asmeniui ir nurodoma jų gražinimo priežastis;

65.2.6. prašymas turi kitų trūkumų, numatytų specialiosiose teisės normose, ir tų trūkumų neįmanoma pašalinti arba jie nepašalinami Tarnybai paprašius per jos nurodytą terminą, jei specialiosios teisės normos nenustato kitaip. Tokiu atveju dokumentų originalai per 5 darbo dienas gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis, jei specialiosios teisės normos nenustato kitaip;

65.3. pakartotiniame prašyme nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo praneša asmeniui jo nenagrinėjimo priežastis.

66. Jeigu Tarnyba, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Tarnyba per 5 darbo dienas praneša asmeniui.

67. Siunčiant asmeniui šiame skirsnyje nurodytą informaciją apie prašymo nenagrinėjimo priežastis, vadovaujamas VII skyriaus antrojo skirsnio nuostatomis dėl atsakymų pateikimo būdo.

68. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

Prašymo arba prašymo kopijos persiuntimas nagrinėti pagal kompetenciją

69. Jeigu Tarnyba neįgalota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

70. Kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją galėtų nagrinėti rašytinį prašymą, jis per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo gražinamas asmeniui (pasiliekančią prašymo kopiją), nurodžius gražinimo priežastis (jei prašymas yra elektroninis dokumentas, pateiktas elektroniniais ryšiais – asmuo informuojamas, kad prašymas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys).

Prašymo gražinimas

71. Rašytiniai prašymai, kurių Tvarkos apraše numatytais atvejais nuspręsta nenagrinėti, asmeniui gražinami tiesiogiai Tvarkos apraše numatytais atvejais, taip pat asmens rašytiniu prašymu.

72. Prašymo gražinimo atvejais Tarnyba pasilieka prašymo kopiją.

VII SKYRIUS ATSAKYMAI Į PRAŠYMUS (SPRENDIMAI)

PIRMASIS SKIRSNIS ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS IR ĮFORMINIMAS

73. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

74. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

75. Paslaugos suteikiamos ir atsakymai dėl išnagrinėtų prašymų įforminami atsižvelgiant į prašymo turinį:

75.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą paslaugą, informuojant apie paslaugą arba nurodant atsisakymo tai padaryti priežastis;

75.2. į prašymą pateikti Tarnybos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją teisės aktų nustatyta tvarka arba nurodant atsisakymo tai padaryti priežastis;

75.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamą dokumentą ar jo kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

75.4. 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, pranešama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

76. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Tarnybos direktoriaus ar kito įgaliojimus pasirašyti atsakymą turinčio darbuotojo kvalifikuotu elektroniniu parašu. Šis reikalavimas netaikomas, kai:

76.1. atsakoma į tokius asmenų prašymus, dėl kurių neturi būti priimamas administracinis sprendimas, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti ir yra atsakoma nedelsiant;

76.2. atsakymo (sprendimo) originalas pagal šį Tvarkos aprašą ar specialiąsias teisės normas buvo parengtas kaip popierinis dokumentas (nėra elektroninis kvalifikuotu parašu pasirašytas dokumentas). Tokiu atveju asmeniui elektroninių ryšių priemonėmis išsiunčiama elektroninė (skaitmeninė) dokumento kopija, nuorašas ar išrašas.

ANTRASIS SKIRSNIS ATSAKYMŲ (SPRENDIMŲ) IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

77. Atsakymas asmeniui pateikiamas tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu (išskyrus šiame punkte ir 78 punkte nurodytas išimtis).

78. Jei atsakyme (sprendime, kitame dokumente) yra fizinio asmens privačios informacijos (asmens duomenų), jis adresatui gali būti pateikiamas tik šiais būdais:

78.1. įteikiant asmeniui ar jo atstovui, tiesiogiai atvykusiam į Tarnybą ir pateikusiam asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

78.2. siunčiant registruota pašto siunta;

78.3. per E. siuntų pristatymo sistemą;

78.4. per NDNT IS (į sritį, skirtą autentifikuotiems jos naudotojams);

78.5. elektroniniu paštu tik tais atvejais, kai asmens (jo atstovo) – prašymas buvo pateiktas tokiu pat būdu arba kai kitu būdu asmens – duomenų subjekto (jo atstovo) – pateiktame prašyme arba

sutikime yra aiškiai išreikštas pageidavimas (sutikimas) atsakymą (asmens duomenis) pateikti jam ar kitam asmeniui būtent tokiu būdu.

TREČIASIS SKIRSNIS KLAIDŲ ATSAKYME (SPRENDIME) TAISYMAS

79. Tarnyba, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme (sprendime) esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir per 3 d. nuo klaidų ištaisymo pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą (sprendimą dėl klaidos ištaisymo) arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo ištaisytos.

VIII SKYRIUS TARNYBOS ATSAKYMŲ (SPRENDIMŲ), VEIKSMŲ AR NEVEIKIMO APSKUNDIMAS

80. Jei specialiosios teisės normos nenumato kitaip, Tarnybos atsakymai (sprendimai), veiksmai ar neveikimas gali būti skundžiami šia tvarka:

80.1. atsakymai į prašymą gali būti apskūsti per 1 mėnesį nuo atsakymo įteikimo asmeniui dienos, o atsakymo nepateikimas per numatytą terminą, neveikimas (vilkinimas atlikti veiksmus) per 2 mėnesius nuo dienos, kai baigiasi įstatymo ar kito teisės akto nustatytas klausimo išsprendimo laikas, gali būti apskūstas Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai arba Vilniaus apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (toliau – ABTĮ) nustatyta tvarka;

80.2. sprendimai ir veiksmai (neveikimas) – per 20 darbo dienų nuo tos dienos, kurią suinteresuotas asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie skundžiamo veiksmo atlikimą (neatlikimą) ar sprendimo priėmimą;

80.3. skundai dėl nepriimto sprendimo – per 20 darbo dienų nuo tos dienos, kurią baigėsi sprendimui priimti nustatytas terminas.

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

82. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

IX SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

83. Siekiant išsiaiškinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintose asmenų aptarnavimo taisyklėse nurodytus ir kitus klientų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Tarnyboje aspektus, kasmet pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus kiekvienais metais atliekamas asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas.

84. Apklausose naudojamų anketų formas nustato Tarnybos direktorius. Už asmenų apklausų anketų rengimą ir atnaujinimą pagal poreikį yra atsakingas Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyrius.

85. Apklaupos vykdomos šiais būdais:

85.1. internetu – Tarnybos interneto svetainėje www.ndnt.lt, skyriuje „Mums svarbi Jūsų nuomonė“;

85.2. užpildant popierines apklausų anketas;

85.3. prireikus (atskiru Tarnybos direktoriaus sprendimu) – kitais būdais.

86. Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus atsakingas darbuotojas analizuoja apklausų anketose pateiktų atsakymų rezultatus ir teikia pasiūlymus dėl priemonių aptarnavimo kokybei gerinti.

X SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ESANT PASKELBTAI VALSTYBĖS LYGIO EKSTREMALIAJAI SITUACIJAI AR KARANTINUI

87. Esant paskelbtai valstybinio lygio ekstremaliai situacijai ir (ar) karantinui visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje Tarnyboje aptarnaujami tik iš anksto vizitui užsiregistravę asmenys II skirsnyje nustatyta tvarka. Asmuo į priimamąjį turi atvykti jam išankstinės registracijos metu paskirtu laiku.

88. Siekiant užtikrinti Tarnybos teikiamų paslaugų asmenims prieinamumą ir asmenų aptarnavimo nepertraukiamumą, gali būti sudaromos galimybės asmenims gauti paslaugas nesilaikant neesminių formalių reikalavimų, nustatant pareigą šiuos trūkumus ištaisyti vėliau, palengvinamos sąlygos kreipiantis rizikos grupėms priskirtiems asmenims.

89. Tarnyboje klientų aptarnavimas organizuojamas, užtikrinant teisės aktuose nustatytas būtinas visuomenės sveikatos saugos, higienos, asmenų aprūpinimo būtinosiomis asmeninėmis apsaugos priemonėmis.

XI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

90. Kiti (šiam Tvarkos apraše) su asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimu ir jų aptarnavimu Tarnyboje susiję veiksmai atliekami vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ ir kitais atitinkamais teisės aktais.

91. Tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, turi teisę teikti pasiūlymus savo tiesioginiam vadovui dėl šio tvarkos aprašo tobulinimo, o pastebėję šio tvarkos aprašo pažeidimus, privalo apie tai informuoti savo tiesioginį vadovą.

92. Asmenų aptarnavimo Tarnybos skyriuose metu iškilus konfliktinėms situacijoms, šių skyrių vedėjai privalo nedelsiant tarnybiniu pranešimu apie tai informuoti Tarnybos direktorių ar direktoriaus pavaduotoją pagal koordinavimo sritį.

93. Šis Tvarkos aprašas gali būti keičiamas ar pildomas pasikeitus įstatymams, kitiems teisės aktams ar darbo organizavimo tvarkai.

Asmenų prašymų ir skundų priėmimo ir
asmenų aptarnavimo Neįgalumo ir darbingumo
nustatymo tarnyboje prie Socialinės apsaugos
ir darbo ministerijos tvarkos aprašo
priedas

(Prašymo (skundo) priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos pavyzdys)



**NEĮGALUMO IR DARBINGUMO NUSTATYMO TARNYBOS
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
_____ SKYRIUS**

(Pareiškėjo vardas ir pavardė)
(Adresas)

**PAŽYMA
APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS**

_____ Nr. _____

Jūsų prašymas/ skundas/ kitas kreipimasis

dėl _____

gautas _____ Nr. _____.

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)