REGISTRUOTA
2025-08-18 Nr. V-101

ASMENŲ PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VILNIAUS RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO KRIZIŲ CENTRE TAISYKLĖS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato gautų prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimo tvarką Vilniaus rajono šeimos ir vaiko krizių centre (toliau – Krizių centras).
2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis institucijose Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.
3. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir Krizių centro pasirinktas ir jo viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Apraše 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 Krizių centre aptarnauja raštinės darbuotojai, vykdantys funkcijas, susijusias su interesantų aptarnavimu, gaunamos bei siunčiamos korespondencijos priėmimu (toliau – darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą).
7. Asmenys Krizių centre aptarnaujami pirmadieniais-ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Darbo laikas prieššventinėmis dienomis trumpinamas viena valanda.
8. Krizių centre 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 raštinėje pirmadieniais ir antradieniais nuo 7 val. 30 min.
9. Krizių centro darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

9.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar institucija pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją Krizių centras turi ar gali gauti iš kitų institucijų, valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija pati neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

9.2. jei Krizių centras pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, 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 (informacija) 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, Krizių centras 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 **23 ir 24** punktuose nustatytų reikalavimų;

9.5. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

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

9.7. Krizių centro direktoriaus pavedimu organizuoja asmenų aptarnavimo Krizių centre kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia Krizių centro direktoriui;

9.8. atlieka kitas Krizių centro direktoriaus pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

10. Krizių centras elektroninėje erdvėje (interneto svetainėje *seimoskc.lt*) ir Krizių centro informaciniuose stenduose valstybine kalba skelbia:

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

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

10.3. Krizių centro direktoriaus nustatytos užsienio kalbos, kuriomis asmenys gali teikti Krizių centrui prašymus ir skundus ir gali būti joje aptarnaujami, nurodant tomis kalbomis galinčių aptarnauti institucijos darbuotojų kontaktinę informaciją;

10.4. elektroninių ryšių priemonės, kurias naudodami asmenys institucijai gali teikti savo prašymus ar skundus;

10.5. papildomas laikas per savaitę prieš arba po Krizių centro darbo dienos laiko, kada raštinėje galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

10.6. informacija, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą raštinėje iš anksto;

11. Asmenų, pageidaujančių bendrauti su Krizių centro direktoriumi ar padalinių vedėjais, registraciją vykdo sekretorius, suderinęs su minėtais Krizių centro vadovais priėmimo laiką.

12. Krizių centras organizuoja savo darbą taip, kad:

12.1. raštinėje asmenys galėtų pateikti (žodžiu ir raštu) prašymus ar skundus visą Krizių centro darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu;

12.2. nustatyta ne mažiau kaip viena papildoma valanda per savaitę prieš Krizių centro darbo dienos laiką (Taisyklių 8 punktas, pirmadieniais ir antradieniais nuo 7 val. 30 min.), kada asmenų aptarnavimui gali būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

12.3. asmens pageidavimu jo aptarnavimą Krizių centro ir prašymo ar skundo pateikimą galima derinti (užregistruoti asmenį) iš anksto žodžiu ar raštu (per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu);

12.4. esant poreikiui, skundą norinčiam pateikti asmeniui sudaroma galimybė prašymą ar skundą išdėstyti raštu vietoje (Krizių centre).

13. Aptarnaujant asmenis ir atliekant asmenų (klientų) aptarnavimo Krizių centre kokybės vertinimą, laikomasi Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtinto Pavyzdinio asmenų (klientų) aptarnavimo standarto.

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

14. Krizių centrui 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), paštu, kreipiantis asmeniškai arba per įgaliotą atstovą.

15. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Krizių centro raštinės darbuotojui arba kitam Krizių centro 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 Krizių centro darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Krizių centro interesų, gali būti neregistruojami, jeigu Krizių centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Krizių centro interesų, prašymą ar skundą priimančio Krizių centro darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu Krizių centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Į tokius prašymus ar skundus turi būti

atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Krizių centro darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Krizių centro darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Krizių centras 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 pažeidimai) požymių, Krizių centro darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Krizių centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo 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 arba kita, Krizių centro direktoriaus nustatyta užsienio kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra institucijos darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Krizių centrą žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Krizių centrą, savo iniciatyva, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.
19. Prašyme ar skunde turi būti:

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. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

20.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *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 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 teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

21. Kai į Krizių centrą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis užsienio kalbomis (anglų, lenkų, rusų).

22. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja institucija. Informacija apie institucijos naudojamas elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys gali kreiptis į instituciją, turi būti pateikiama Taisyklių 12 punkte nurodytais būdais.
23. Krizių centro darbuotojas, darbinio elektroninio pašto adresu (*vardas.pavardė@seimoskc.lt*) ar per DBSIS sistemą gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį raštinei, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 16 punkte nustatytais terminais.

IV SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

24. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.
25. Prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 16 punkte nurodytus prašymus ar skundus, tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame Krizių centro dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.
26. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas E. pristatymo sistemą, kitomis Krizių centro naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Krizių centre dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.
27. 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, Krizių centras 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.
28. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Taisyklių 14 punkte nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Krizių centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Krizių centro veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Krizių centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Krizių centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.
29. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Krizių centras tokios informacijos ir dokumentų neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Krizių centre dienos kreipiamasi į asmenį raštu, prašant pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir pranešama, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Krizių centro nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar

skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Krizių centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Krizių centrui pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Krizių centras pasilieka šių dokumentų kopijas.

30. Prašymus ar skundus Krizių centras nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jam nustatytą kompetenciją.
31. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Krizių centrui, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Krizių centras, gavus prašymą ar skundą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiųstą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą Krizių centrui.
32. 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.
33. Jei Krizių centrui yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Krizių centras ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, susipažindina su juo Krizių centro direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Krizių centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.
34. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Krizių centras per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Krizių centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas Krizių centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Krizių centras ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.
35. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 19 ir (ar) 20 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Krizių centre 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 Krizių centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per nustatytą terminą asmuo nepateikia Krizių centrui pagal Taisyklių 19 ir 20 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS
ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

36. Sprendimai dėl išnagrinėtų asmenų prašymų ir skundų įforminami Krizių centro direktorius raštu ar direktoriaus pavedimu kito Krizių centro darbuotojo raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.
37. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba Taisyklių 21 punkte nustatytu atveju – kita institucijos vadovo nustatyta užsienio kalba. Taisyklių 31 punkte nurodytu atveju į persiųstą prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba.
38. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (Krizių centre), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.
39. Krizių centras, išnagrinėjus grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, apie priimtą administracinį sprendimą raštu pranešant prašymą ar skundą pateikusios grupės asmenų nurodytu būdu, o administracinis sprendimas yra skelbiamas Krizių centro interneto svetainėje *seimoskc.lt* (Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalis).
40. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, pasirašomas Krizių centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens 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 Krizių centro darbo dieną – šiais atvejais Krizių centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Krizių centro darbuotojo jam darbinio elektroninio pašto.
41. Į prašymą Krizių centras atsako atsižvelgiant į jo turinį.
42. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Krizių centro siunčiamame pranešime 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.
43. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

_____