



VYRIAUSIOJI TARNYBINĖS ETIKOS KOMISIJA

SPRENDIMAS

DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO VYRIAUSIOJOJE TARNYBINĖS ETIKOS KOMISIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2026 m. birželio 25 d. Nr. KS-2026/

Vilnius

Vyriausioji tarnybinės etikos komisija, atsižvelgdama į Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 7 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija) patvirtintas Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisykles, n u s p r e n d ž i a:

1. Patvirtinti Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Vyriausiojoje tarnybinės etikos komisijoje taisykles (pridedama).

2. Pripažinti netekusiu galios Vyriausiosios tarnybinės etikos komisijos 2019 m. kovo gruodžio 4 d. sprendimą Nr. KS-314 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Vyriausiojoje tarnybinės etikos komisijoje taisyklių patvirtinimo“.

3. Nustatyti, kad šis sprendimas įsigalioja nuo 2026 m. liepos 1 d.

4. Sprendimą paskelbti Vyriausiosios tarnybinės etikos komisijos interneto svetainėje www.vtek.lt.

Komisijos pirmininko pavaduotoja,
einanti pirmininko pareigas

Virginija Aleksejūnė

PATVIRTINTA

Vyriausiosios tarnybinės etikos komisijos
2026 m. birželio 25 d. sprendimu Nr. KS-

2026/

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO VYRIAUSIOJOJE TARNYBINĖS ETIKOS KOMISIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Vyriausiojoje tarnybinės etikos komisijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų (toliau visi kartu – prašymai) nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Vyriausiojoje tarnybinės etikos komisijoje (toliau – Komisija).

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

3. Vadovaujantis Vyriausiosios tarnybinės etikos komisijos įstatymo 20 straipsnio 2 dalimi, asmenų kreipimaisi, kuriais prašoma priimti sprendimą dėl Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo 15–17 straipsniuose nustatytų apribojimų taikymo išimčių, pateikti Komisijos nuomonę, rašytinę išankstinę rekomendaciją, suteikti konsultaciją, kitą informaciją ar pageidaujamus dokumentus, laikomi prašymais.

4. Asmenų pranešimai, kuriuose pateikiama informacija apie galimus Viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo, Lobistinės veiklos įstatymo, Valstybės politikų elgesio kodekso ar kitų teisės aktų pažeidimus, taip pat skundai, pateikti Komisijai, kaip privalomai išankstinei ginčų nagrinėjimo ne teisme institucijai nagrinėjami vadovaujantis šiomis taisyklėmis tiek, kiek to nenustato Vyriausiosios tarnybinės etikos komisijos įstatymas, Komisijos darbo reglamentas ir Asmenų pranešimų ir skundų nagrinėjimo Komisijoje taisyklės.

5. Prašymai dėl duomenų subjektų teisių įgyvendinimo nagrinėjami remiantis Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Vyriausiojoje tarnybinės etikos komisijoje tvarkos aprašu.

6. Nagrinėdami prašymus, darbuotojai privalo vadovautis turinio viršenybės prieš formą

(sprendžiant dėl Komisijai pateikto dokumento turi būti atsižvelgiama ne į dokumento pavadinimą, formalią jo išraišką, bet į dokumento turinį), pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, išsamumo bei tikslumo principais.

7. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

8. Taisyklės parengtos vadovaujantis Vyriausiosios tarnybinės etikos komisijos įstatymu, Viešojo administravimo įstatymu, Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

9. Nagrinėjant prašymus Taisyklės taikomos tik tiek, kiek su jais susijusių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

10. Prašymai gali būti pateikiami:

10.1. raštu:

10.1.1. el. paštu: vtek@vtek.lt;

10.1.2. užpildant elektroninę formą Komisijos interneto svetainėje tam skirtoje paskyroje;

10.1.3. siunčiant per E. siuntų pristatymo sistemą;

10.1.4. siunčiant paštu adresu: A. Goštauto g. 9, LT-01108 Vilnius;

10.1.5. atvykus į Komisiją adresu: A. Goštauto g. 9, LT-01108 Vilnius; priimama Taisyklių

III skyriuje nustatyta tvarka.

10.2. žodžiu:

10.2.1. telefonu +370 647 17594 pirmadieniais–penktadieniais Komisijos darbo valandomis;

10.2.2. Atvykus į Komisiją jos darbo laiku: pirmadienį–ketvirtadienį – 8.00–17.00 val., penktadienį – 8.00– 15.45 val. (pietų pertrauka – 12.00–12.45 val.). Švenčių dienų išvakarėse Komisijos darbo laikas viena valanda trumpesnis.

Taip pat atvykus Komisijos nustatytu papildomu laiku: trečiadieniais – 07.00–08.00 val., iš anksto užsiregistravus telefonu +370 647 17594 arba el. paštu vtek@vtek.lt.

11. Asmenims, pateikusiems prašymą elektroninėmis priemonėmis, išsiunčiamas pranešimas apie jo gavimą. Šiame pranešime taip pat pateikiama bendra informacija apie Komisijoje gautų

prašymų nagrinėjimo tvarką.

12. Komisijoje priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Komisiją, kitų asmenų arba Komisijos teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui suteikiama galimybė išdėstyti prašymą raštu. Komisija nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų turinio.

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

14. Pasiteirauti dėl prašymų priėmimo tvarkos Komisijoje galima telefonu +370 647 17594 pirmadieniais–penktadieniais Komisijos darbo valandomis.

15. Matomoje vietoje prie įėjimo į Komisijos patalpas (A. Goštauto g. 9, 01108 Vilnius) ir Komisijos interneto svetainėje <https://vtek.lt/> skelbiama informacija:

15.1. prašymų priėmimo vieta ir laikas;

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

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

15.4. jeigu Komisijos darbas taip pat organizuojamas nuotoliniu būdu, skelbiama informacija apie tokio darbo laiką bei asmenų aptarnavimo ir prašymų priėmimo tvarką jo metu.

16. Asmenys, kurie pageidauja, kad juos priimtų Komisijos pirmininkas ar jo pavaduotojas, turi iš anksto, ne vėliau kaip vieną darbo dieną iki priėmimo, užsiregistruoti tel. +370 647 17594, el. paštu vtek@vtek.lt arba atvykę į Komisijos priimamąjį.

17. Informacija apie Komisijos pirmininko priėmimo laiką skelbiama Komisijos interneto svetainėje <https://vtek.lt/>.

18. Komisijos nariai ar Komisijos struktūrinių padalinių vadovai pagal savo kompetenciją asmenis priima Komisijos darbo laiku, iš anksto suderintu metu.

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

20. Jeigu prašymą ar žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

21. Raštu pateikiami prašymai turi būti:

21.1. parašyti įskaitomai;

21.2. pasirašyti pateikusio asmens arba jo atstovo;

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

22. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas turi būti:

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

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

22.3. pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo autentiškumą, arba pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija.

23. Elektroninėmis priemonėmis gauti nepasirašyti prašymai dėl bendro pobūdžio konsultacijos pagal Komisijos kompetenciją dėl norminių teisės aktų taikymo yra užregistruojami ir į juos atsakoma Taisyklių 43 punkte nustatyta tvarka.

24. Komisijos darbuotojai savo Komisijos el. paštu gautus prašymus nedelsdami persiunčia Komisijos el. paštu vtek@vtek.lt.

25. Aiškiai ir tiksliai suformuluotas asmens prašymas Komisijai gali būti pateiktas pagal Taisyklių priede nustatytą prašymo formą.

26. Prašymą Komisijai pateikiantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Komisiją atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Komisijos Taisyklėse nustatytus reikalavimus atitinkančią prašymą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinančią dokumentą (Komisija pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

27. Asmens atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas ne Lietuvos Respublikoje, turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS

28. Raštu pateiktus prašymus priima ir registruoja darbuotojas, vykdamasis dokumentų registravimo funkciją.

29. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu, įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniu būdu, asmens pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Komisijoje dienos asmens nurodytu adresu arba el. būdu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu asmuo pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčia gavimo faktą patvirtinančią spaudu pažymėtą prašymo kopiją, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo ar priėmimo Komisijoje data ir registracijos numeris, prirėikus – kita informacija.

30. Žodiniai prašymai, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Komisijos darbo dieną, Komisijoje neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktus prašymus negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, asmenims pasiūloma juos išdėstyti raštu.

31. Neregistruojami prašymai dėl bendro pobūdžio informacijos apie Komisiją, jos veiklą, funkcijas ir teikiamas paslaugas suteikimo ir kiti panašaus pobūdžio prašymai, pateikti elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

32. Prašymai turi būti išnagrėnėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Komisijoje dienos. Jeigu prašymo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo gavimo dienos.

33. Jeigu prašymui išnagrėnėti būtina informacija, kurią privalo pateikti jį atsiuntęs asmuo, ir Komisija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo dienos Komisija kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti būtina informaciją ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta būtina informacija. Jeigu per Komisijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, būtina informacija negaunama, prašymas nenagrėnėjamas ir per 3 darbo dienas dokumentų originalai grąžinami asmeniui (Komisija pasilieka kopijas), ir nurodoma grąžinimo priežastis. Šio punkto nuostatos neužkerta kelio Komisijai nagrinėjant prašymą bet kada prašyti, kad jį pateikęs asmuo pateiktų papildomos informacijos, tačiau tokiu atveju, iki bus pateikta papildoma informacija, nagrinėjimo terminas nėra stabdomas.

34. Jeigu prašymas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos informacijos, reikalingos jam išnagrėnėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą per Komisijos nurodytą terminą su būtina informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

35. Nevalstybine kalba parašyti prašymai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas pateikia prašymą Komisijai teikiantis asmuo, išskyrus atvejus, kai Komisijos pirmininkas nusprendžia kitaip.

36. Jeigu Komisija nėra įgaliota spręsti jai pateiktame prašyme išdėstytą klausimą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos šis prašymas persiunčiamas kompetentingai institucijai (Komisija pasilieka kopiją) ir apie tai pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastį.

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

38. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipėsi į Komisiją tuo pačiu klausimu, kurį Komisija jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, yra laikomi pakartotiniais ir nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, arba nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu.

39. Asmenys, teikiantys prašymus, privalo sąžiningai naudotis jiems suteiktomis teisėmis ir jomis nepiktnaudžiauti.

40. Asmenų kreipimaisi, kurie neturi prašymo požymių ir kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, taip pat jei prašymai yra pateikti tik kaip kopija Komisijai ir tai prašyme yra aiškiai nurodyta, turi būti priimti, užregistruoti, įvertintas jų turinys, tačiau į juos nėra atsakoma, jei Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nusprendžia kitaip.

41. Komisijoje gauti, tačiau jai neadresuoti prašymai, neregistruojami, jei Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nusprendžia kitaip.

42. Prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 21 ar 22 punktuose nustatytų reikalavimų (išskyrus Taisyklių 23 punkte nurodytus atvejus), taip pat atitinkantys 38 punkte nurodytus požymius, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Komisijoje dienos naudojant asmens prašyme nurodytą kontaktinę informaciją grąžinami (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas asmuo nusprendžia kitaip. Kai per institucijos nustatytą terminą asmuo nepateikia Komisijai pagal Taisyklių 21 ar 22 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo, toks prašymas laikomas nepaduotu.

43. Į pagal Taisyklių 23 punktą raštu pateiktą ir asmens nepasirašytą prašymą dėl konsultacijos rengiamas laisvos formos atsakymas ir išsiunčiamas elektroniniu paštu. Atsakyme į paklausimą išdėstomas keliamas klausimas, pateikiama teisės aktais pagrįsta Komisijos konsultacija, nurodant ją parengusio Komisijos darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę ir kontaktinę informaciją. Konsultacija turi būti aiški ir išsami. Tokioms rašytinėms konsultacijoms registracijos numeris nesuteikiamas. Į konsultacijas atsakoma Taisyklių 32 punkte nustatytais terminais.

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

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS RENGIMAS IR PATEIKIMAS ASMENIMS

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

46. Jeigu prašyme keliami klausimai pagal kompetenciją priskiriami keliems Komisijos skyriams, apibendrintą atsakymą asmeniui teikia atsakingas už šio atsakymo parengimą Komisijos darbuotojas.

47. Į prašymus atsakoma valstybine kalba; gali būti atsakoma ir kitomis užsienio kalbomis, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Komisija sudarytomis sutartimis prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija, ir tais atvejais, kai Taisyklėse yra numatyta nagrinėti nevalstybine kalba parengtus prašymus.

48. Kai asmuo pateikia prašymą elektroninėmis priemonėmis, paštu arba atvykęs tiesiai į Komisiją ir nenurodo pageidaujamo atsakymo gavimo būdo, Komisija turi teisę pasirinkti atsakymo pateikimo asmeniui būdą. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami saugiais apsikeitimo informacija kanalais: per E. siuntų pristatymo sistemą arba siunčiant registruotąją pašto siunta.

49. Komisijos atsakymus į prašymus registruoja darbuotojas, vykdamas dokumentų registravimo funkciją.

50. Atsakymus į prašymus dėl bendro pobūdžio informacijos pateikimo rengia darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą. Šiais atvejais darbuotojas atsako iš karto arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną iš elektroninio pašto vtek@vtek.lt, suderinęs atsakymą su atitinkamo skyriaus vedėju.

51. Dokumentų valdymo posistemyje parengtus ir el. parašu pasirašytus atsakymus bei paštu

siunčiamus atsakymus į prašymus išsiunčia darbuotojas, vykdantis dokumentų registravimo funkciją.

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

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

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

55. Komisijos atsakyme, kuriame asmuo informuojamas apie jo prašymo nenagrinėjimo arba atsisakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą priežastis, ir atsakyme, kuris gali daryti įtaką besikreipiančio asmens teisėms ir įstatymais saugomiems interesams, turi būti nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI

56. Komisijoje asmenis aptarnauja darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

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

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

57.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo esmę;

57.3. turi suteikti asmeniui aktualią ir išsamią informaciją ar konsultaciją, arba nurodyti kito kompetentingo darbuotojo kontaktus;

57.4. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų

pateikti, kad asmens prašymas būtų išnagrinėtas;

57.5. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Komisija nekompetentinga nagrinėti asmens prašymą.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

58. Komisija užtikrina galimybę asmenims anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimo Komisijoje kokybę, siekdama nustatyti:

58.1. ar asmenys yra pakankamai informuoti apie Komisijos darbo laiką;

58.2. ar asmenims patogus Komisijos nustatytas asmenų priėmimo laikas;

58.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

58.4. ar asmenys mandagiai aptarnaujami Komisijoje;

58.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į prašymą;

58.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą prašymą;

58.7. kitus Komisijai rūpimus klausimus, susijusius su prašymų nagrinėjimu ir asmenų aptarnavimu.

59. Prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas Komisijos pirmininko nustatyta tvarka, o jo rezultatai naudojami prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Komisijoje kokybei gerinti.

Asmenų prašymų ir skundų
nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo
Vyriausiojoje tarnybinės etikos
komisijoje taisyklių
priedas

(prašymą teikiančio asmens vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas)

(prašymą teikiančio asmens elektroninio pašto adresas ir (ar) kiti kontaktiniai duomenys pasirinktinai:
gyvenamosios vietos arba juridinio asmens buveinės adresas, telefono ryšio numeris)

(atstovo vardas ir pavardė bei atstovavimo pagrindas, jeigu prašymą teikia atstovas)

Vyriausiajai tarnybinės etikos komisijai

PRAŠYMAS PATEIKTI INFORMACIJĄ, DOKUMENTUS, REKOMENDACIJĄ, NUOMONĘ

(data)

(vieta)

1. Prašau (*tinkamą langelį pažymėkite kryželiu*):

- pateikti informaciją
- pateikti dokumentus
- pateikti rekomendaciją
- pateikti nuomonę
- sudaryti galimybę VTEK administracinėse patalpose susipažinti su Komisijos archyviniais dokumentais

2. Nurodykite, ko konkrečiai prašote ir pateikite kiek įmanoma daugiau informacijos, kuri leistų tinkamai įvykdyti Jūsų prašymą (*pavyzdžiui, jeigu norite gauti dokumento kopiją, nurodykite, kokių konkrečiai duomenų (pavyzdžiui, 20__ m. x mėn. x d. rašto Nr. ____ kopiją, 20__ m. x mėn. x d. vaizdo įrašą (x val. x min. – x val. x min.) kopiją pageidaujate gauti; jeigu kreipiatės prašydami pateikti nuomonę dėl Komisijos kontrolės sričiai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo, prašome kuo tiksliau nurodyti aplinkybes, pateikti jas pagrindžiančius dokumentus; jeigu kreipiatės prašydami pateikti rekomendaciją, kaip turėtumėte elgtis konkrečiu atveju, kad Jūsų elgesys atitiktų Komisijos kontrolės sričiai priskirtų teisės aktų nuostatas, prašome kuo tiksliau įvardyti situaciją ir atkreipti dėmesį, kad Komisija rekomendaciją pateikia tik pagal Jūsų nurodytus duomenis*):
