PATVIRTINTA
Lietuvos teismo ekspertizės centro direktoriaus
2019 m. gruodžio 3 d. įsakymu Nr. B-106

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO LIETUVOS TEISMO EKSPERTIZĖS CENTRE TAISYKLĖS

LTEC-TA-R-173
(1 leidimas)

PARENGTA
Administravimo skyriaus teisininkės

Aušros Krikštaponytės

SUDERINTA
Administravimo skyriaus vedėja

Rasa Lukšaitė

LTEC, 2019

DOKUMENTO KEITIMŲ LAPAS

Data, įsakymo, leidimo ir keitimo numeris	Keičiamo dokumento		Komentarai
	skyriaus Nr.	puslapio Nr.	
2022-05-26 B-28 Leidimas Nr. 1.1	I	3	2 p. patikslintas teisės akto pavadinimas
2022-05-26 B-28 Leidimas Nr. 1.1	I	3	Papildytas 3.4 p. dėl oficialaus elektroninio pašto adreso
2022-05-26 B-28 Leidimas Nr. 1.1	II	3	7 p. patikslintos elektroninės ryšių priemonės
2022-05-26 B-28 Leidimas Nr. 1.1	II	4	11 p. papildytas dėl skundų, prašymų, teikiamų elektroninių ryšių priemonėmis, pasirašymo
2022-05-26 B-28 Leidimas Nr. 1.1	II	4	Panaikintas 14 p.
2025-05-19 B-32 *Leidimas Nr. 1.2*			*26 p. papildyti informacijos gavimo šaltiniai.*
2025-05-19 B-32 *Leidimas Nr. 1.2*	*VI*	*7*	*Papildyta 36 p. dėl taisyklių viešinimo ir 37 p. dėl atsakomybės už visų lygių visus sprendimus.*

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo Lietuvos teismo ekspertizės centre (toliau – LTEC) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų prašymų ir skundų registravimo, nagrinėjimo, atsakymų parengimo ir apskundimo LTEC tvarką.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 "~~Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo~~" „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo" ir kitais teisės aktais. *(Keitimas: 2022-05-26 įsakymu Nr. B-28)*

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Skundas** – fizinio ar juridinio asmens kreipimasis į LTEC, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

3.2. **Pareiškėjas** – fizinis asmuo, fizinių asmenų grupė, fizinio asmens ar jų grupės atstovas, juridinio asmens ar kitų subjektų, neturinčių juridinio asmens statuso, atstovas, kuris LTEC pateikia prašymą ar skundą.

3.3. **Prašymas –** su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į LTEC prašant išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinti tam tikrą juridinį faktą, nustatyta tvarka pateikti LTEC turimą informaciją, atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

3.4. **Oficialus LTEC elektroninio pašto adresas** – LTEC elektroninio pašto adresas, skirtas asmenims aptarnauti, jų elektroniniu paštu siunčiamiems prašymams ir skundams gauti – info@ltec.lt. *(Keitimas: 2022-05-26 įsakymu Nr. B-28)*

4. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos, suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

5. LTEC neteikia informacijos, kuri sudaro valstybės, tarnybos ar profesinę paslaptį arba priskiriama prie neskelbtinų ekspertinio tyrimo duomenų, informacijos apie LTEC atlikto tarnybinio patikrinimo metu nustatytas aplinkybes, kito asmens, įskaitant LTEC darbuotojus, privatų gyvenimą, privačios informacijos apie patį pareiškėją, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymai nustato, kad tokia informacija negali būti teikiama, kitos informacijos, kurią teikti draudžia įstatymai, taip pat informacijos, kurios teikimui pagal asmens prašymą ar skundą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas ir tai būtų susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis, arba jei prašoma informacijos, kuri jau buvo viešai paskelbta.

6. LTEC neteikia teisinio pobūdžio konsultacijų.

II SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Prašymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu (asmeniui (jo atstovui) tiesiogiai atvykus į LTEC, telefonu) ir raštu (asmeniui (jo atstovui) tiesiogiai atvykus į LTEC, siunčiant prašymą ar skundą paštu ~~ar elektroniniu paštu~~ bei elektroninių ryšių priemonėmis: oficialiu LTEC elektroniniu paštu ar per E. pristatymo sistemą. *(Keitimas: 2022-05-26 įsakymu Nr. B-28)*

8. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, išdėstomi LTEC darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą.

9. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, kuriuos išnagrinėti galima tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LTEC interesų, LTEC neregistruojami, jeigu direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Tokie prašymai ar skundai turi būti išnagrinėti tą pačią darbo dieną. Jeigu žodžiu pateikto prašymo ar skundo negalima išnagrinėti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

10. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo ar skundo turinio, LTEC darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir direktoriaus sprendimu apie prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

11. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti parašyti įskaitomai, suprantamai ir pasirašyti juos pateikusių asmenų ar jų įgaliotų atstovų. Prašymuose ir skunduose turi būti nurodyta pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji (korespondencijos gavimo) vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ar elektroninio pašto adresas ir kiti duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu prašymuose ar skunduose nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu naudojant saugią parašo formavimo įrangą ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. *(Keitimas: 2022-05-26 įsakymu Nr. B-28)*

12. Kai prašymą ar skundą LTEC paduoda asmens atstovas, jis kartu su prašymu ar skundu privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Atstovo pateiktame prašyme, skunde ar atstovavimą patvirtinančiame dokumente turi būti nurodyta atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji (korespondencijos gavimo) vieta, atstovaujamo pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta arba atstovaujamo juridinio asmens pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas.

13. Prašymai, skundai pateikiami valstybine kalba. Prašymai, skundai ne valstybine kalba pateikiami kartu su vertimu į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Nevalstybine kalba raštu pateikti prašymai LTEC priimami, kai pagal tarptautinės teisės aktus į LTEC raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

14. ~~Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis institucijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti LTEC elektroninio pašto adresu info@ltec.lt~~. *(Keitimas: 2022-05-26 įsakymu Nr. B-28)*

15. LTEC darbuotojas, tarnybiniu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą ar skundą, turi nedelsdamas persiųsti jį už dokumentų valdymą atsakingam darbuotojui elektroniniu paštu info@ltec.lt.

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

16. Prašymus ir skundus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu ar elektroninėmis ryšio priemonėmis, priima ir registruoja už dokumentų valdymą atsakingas darbuotojas.

17. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 11 ar 13 punktuose nustatytų reikalavimų, neregistruojamas ir per 5 darbo dienas nuo jo gavimo LTEC dienos grąžinamas skundo pareiškėjui ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis.

18. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami LTEC direktoriui. Direktorius, atsižvelgdamas į skundo turinį, išsprendžia skundo priėmimo nagrinėti klausimą.

19. Prašymo ar skundo gavimo faktas pareiškėjo pageidavimu patvirtinamas direktoriaus pasirašytu raštu, kuriame nurodoma prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris, prašymą ar skundą priėmusio LTEC darbuotojo vardas ir pavardė, telefono numeris. Raštas išsiunčiamas per 3 darbo dienas nuo pageidavimo gauti patvirtinimą išreiškimo – išsiunčiama tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Raštą rengia, registruoja ir pareiškėjui išsiunčia už dokumentų valdymą atsakingas darbuotojas.

20. Jeigu atsižvelgęs į skundo turinį direktorius nustato, kad LTEC yra nekompetentinga institucija nagrinėti prašyme ar skunde keliamus klausimus, skundas ar prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo LTEC dienos persiunčiami nagrinėti kompetentingai institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui. Jeigu nėra kitos institucijos, kuriai būtų galima perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai pranešama pareiškėjui, paaiškinant jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

21. Priėmus prašymą ar skundą, direktorius rezoliucija paskiria kompetentingą darbuotoją arba iš darbuotojų sudaro komisiją prašymui ar skundui nagrinėti. Prašymas ar skundas perduodami pirmam LTEC direktoriaus rezoliucijoje nurodytam darbuotojui.

22. Prašymai ir skundai negali būti perduoti nagrinėti darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

23. Apie prašymo ar skundo priėmimą nagrinėti arba atsisakymą priimti pranešama pareiškėjui (jo atstovui) per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos.

24. Darbuotojas, nagrinėjantis prašymą ar skundą arba komisijos, sudarytos prašymui ar skundui nagrinėti, nariai, susipažinę su prašymu ar skundu, nustato, ar nėra įstatymuose ir kituose teisės aktuose įtvirtintų aplinkybių, dėl kurių privaloma nusišalinti nuo skundo nagrinėjimo. Nusišalinimo klausimą išsprendžia direktorius.

25. Pateikti prašymai ir skundai turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo LTEC dienos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo LTEC dienos, direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas turi teisę pratęsti šį terminą dar 20 darbo dienų, apie tai per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo raštu informuojant pareiškėją.

26. LTEC, visą reikiamą informaciją prašymui ar skundui išnagrinėti, esant poreikiui, renka kreipdamasis į viešojo administravimo subjektus pagal kompetenciją arba tarnybinės pagalbos. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti skundo pareiškėjas, ir LTEC tokios informacijos ir dokumentų gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo LTEC dienos kreipiamasi į pareiškėją raštu, prašant pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir pranešama, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta būtina informacija ir dokumentai. Kai per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis. LTEC pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas. (*Keitimas: 2025-05-19 įsakymu Nr. B-32*)

27. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, LTEC per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia tokio skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. LTEC tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasis taisyklių 25 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas direktoriaus ar jo įgalioto darbuotojo sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teisena. Apie prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą LTEC ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša pareiškėjui ar jo atstovui.

28. Paskirtas darbuotojas (komisija), išnagrinėjęs prašymą ar skundą, parengia atsakymo projektą, kurį teikia direktoriui.

29. Prašymo ar skundo nagrinėjimo procedūra baigiama direktoriui pasirašius atsakymo projektą. Atsakymo projektui nepritarus, paskirtas darbuotojas (komisija) rengia naują atsakymo projektą ir pakartotinai teikia jį direktoriui.

IV SKYRIUS
SPRENDIMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) IR APSKUNDIMAS

30. Atsakymai į prašymus ir skundus rašomi valstybine kalba ir pareiškėjui (jo atstovui) įteikiami tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas ar skundas arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde.

31. Išnagrinėjus prašymą ar skundą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas pareiškėjas (jo atstovas) raštu informuojamas apie priimtą sprendimą.

32. Jeigu išnagrinėtas prašymas ar skundas iš esmės ar iš dalies netenkinamas, pateikiant motyvuotą atsakymą pareiškėjui nurodomos teisės aktų nuostatos, kuriomis grindžiamas sprendimas, ir tokio atsakymo apskundimo tvarka, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai pareiškėją ar jo atstovą, pranešime pareiškėjui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

33. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

33.1. paaiškinti, ar LTEC yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

33.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

33.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu LTEC nekompetentinga nagrinėti jo prašymą ar skundą;

33.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja LTEC ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

34. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

34.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti institucijos pavadinimą;

34.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

34.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

35. Šios taisyklės keičiamos direktoriaus įsakymu.

36. Šios taisyklės skelbiamos LTEC interneto svetainėje.

37. LTEC atsakingas už skundų nagrinėjimo proceso visų lygių visus sprendimus.

(Keitimas: 2025-05-19 įsakymu Nr. B-32)