



## VALSTYBĖS ĮMONĖS LIETUVOS AUTOMOBILIŲ KELIŲ DIREKCIJOS DIREKTORIUS

### ĮSAKYMAS DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO, ASMENŲ APTARNAVIMO IR INFORMACIJOS TEIKIMO ŽINIASKLAIDAI VALSTYBĖS ĮMONĖJE LIETUVOS AUTOMOBILIŲ KELIŲ DIREKCIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2020 m. lapkričio 20 d. Nr. V-177  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Valstybinės įmonės Lietuvos automobilių kelių direkcijos įstatu, patvirtintu Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2020 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. 3-476 „Dėl Valstybės įmonės Lietuvos automobilių kelių direkcijos įstatu patvirtinimo“, 35.10 papunkčiu, ir siekdamas užtikrinti tinkamą asmenų aptarnavimą ir jų prašymų nagrinėjimą valstybės įmonėje Lietuvos automobilių kelių direkcijoje (toliau – Kelių direkcija):

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo, asmenų aptarnavimo ir informacijos teikimo žiniasklaidai valstybės įmonėje Lietuvos automobilių kelių direkcijoje taisykles (pridedama).
2. S k i r i u Kelių direkcijos Turto ir veiklos valdymo departamento Bendrųjų reikalų skyriaus (toliau – Bendrųjų reikalų skyrius) raštvedžius būti atsakingus už asmenų aptarnavimą taikant vieno langelio principą, o šio skyriaus referentą būti atsakingą už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninių ryšių priemonėmis.
3. P a v e d u Bendrųjų reikalų skyriui organizuoti asmenų aptarnavimą taikant vieno langelio principą ir asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninių ryšių priemonėmis.
4. Įpareigoju Bendrųjų reikalų skyrių užtikrinti, kad darbuotojai su šiuo įsakymu būtų supažindinami per Dokumentų valdymo sistemą.
5. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Lietuvos automobilių kelių direkcijos prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymą Nr. V-631 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos automobilių kelių direkcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisyklių patvirtinimo“ su visais įsakymo pakeitimais.

Direktorius



Remigijus Lipkevičius

Parengė

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO, ASMENŲ APTARNAVIMO IR  
INFORMACIJOS TEIKIMO ŽINIASKLAIDAI VALSTYBĖS ĮMONĖJE LIETUVOS  
AUTOMOBILIŲ KELIŲ DIREKCIJOJE TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo valstybės įmonėje Lietuvos automobilių kelių direkcijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą valstybės įmonėje Lietuvos automobilių kelių direkcijoje (toliau – Kelių direkcija).

2. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos raštai nagrinėjami Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos darbo reglamento patvirtinto 2020 m. balandžio 29 d. Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro įsakymu Nr. 3-263 „Dėl Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“ nustatyta tvarka.

3. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Kelių direkciją, kai išdėstoma asmens nuomonė tam tikru klausimu, pranešama apie Kelių direkcijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Kelių direkciją. Pagal Taisyklių IV skyriaus nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų.

3.1. [lakd@lakd.lt](mailto:lakd@lakd.lt) – oficialus Kelių direkcijos elektroninio pašto adresas, skirtas vieno langelio asmenų aptarnavimui.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatyme, Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse.

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

6. Nagrinėdami prašymus ir skundus, teikdami asmenims informaciją, aptarnaudami asmenis raštu ar žodžiu elektroninių ryšių priemonėmis, Kelių direkcijos darbuotojai, privalo vadovautis asmens duomenų apsaugos, pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus ir skundus dėl to, kad Kelių direkcijoje nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus ir skundus nagrinėti pavedama kitiems darbuotojams.

8. Nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Kelių direkcijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu dėl galimo viešųjų ir privačių interesų konflikto Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Kelių direkcijos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Kelių direkcijos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima jis pats arba įmonės savininko teisės ir pareigas įgyvendinanti institucija.

9. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Kelių direkcijos kompetenciją. Jeigu Kelių direkcija, gavusi prašymą ar skundą, nustato, kad ji neįgaliota spręsti jame išdėstytą klausimą,

ji išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai ir apie tai praneša asmeniui, paaiškina jo prašymo ar skundo persiuntimo priežastis. Kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, Kelių direkcija apie tai praneša asmeniui ir paaiškina jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

10. Asmenų prašymai ir skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su specialių kategorijų asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas ar skundas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti specialių kategorijų asmens duomenis. Kelių direkcija kreipiasi į asmenį prašydama per ne trumpesnę kaip 5 darbo dienų laikotarpį pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme ar skunde keliamų klausimų susiję su prašymą ar skundą gavusios Kelių direkcijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo ar skundo persiuntimo, prašymas ar skundas nagrinėjimas tik dalyje, susijusioje su Kelių direkcijos kompetencija.

11. Asmens prašymo, adresuoto Kelių direkcijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių subjektų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Kelių direkcija. Prašymą gavusi Kelių direkcija, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų subjektų kompetencijai, persiunčia jo kopiją kitais subjektais, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti Kelių direkcija, gavusi iš kitų subjektų su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų subjektų raštų kopijas.

12. Prašymas ar skundas nenagrinėjimas, kai tas pats asmuo kreipiasi į Kelių direkciją tuo pačiu klausimu, kuris jau buvo išnagrinėtas ir pateiktas atsakymas, arba paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Kelių direkcija praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

13. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Kelių direkcija persiunčia prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Kelių direkcija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamosi Taisyklių 36 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Kelių direkcijos direktoriaus 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 Kelių direkcija raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

14. Bendrųjų reikalų skyrius Kelių direkcijos interneto svetainėje skelbia apie Taisyklių IV skyriuje nurodytą asmenų aptarnavimo pagal vieno langelio principą struktūrinį padalinį, atsakingų darbuotojų pareigas, vardus, pavardes ir telefonų numerius, kitą reikiamą informaciją, o taip pat apie Taisyklių VI skyriuje nurodytą asmenų aptarnavimo telefonu atsakingo darbuotojo pareigas, vardą, pavardę ir telefono numerį, kitą reikiamą informaciją.

15. Asmenys Kelių direkcijoje aptarnaujami Kelių direkcijos darbo laiku: pirmadieniais – ketvirtadieniais 7<sup>30</sup>–12 val. ir 12<sup>45</sup>–16<sup>30</sup> val., o penktadieniais 7<sup>30</sup>–12 val. ir 12<sup>45</sup>–15<sup>15</sup> val. Prieš šventes darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

## **II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS**

16. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikti žodžiu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Kelių direkciją ar elektroninių ryšių priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Kelių

direkciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai sukurtą informacinę sistemą ar elektroniniu paštu).

17. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Kelių direkcijos darbuotojui, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

18. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Kelių direkcijos interesų, Kelių direkcijoje neregistruojami, jeigu Kelių direkcijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu Kelių direkcija turi galimybę fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu.

19. Teikdamas prašymą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą), nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Prašymą priimančias darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi įspėti asmenį apie prašymo turinio fiksavimą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis ir saugojimą Kelių direkcijoje. Asmeniui sutinkant, pradedamas garso ir vaizdo įrašymas, kurio metu asmuo privalo aiškiai išdėstyti prašymo turinį. Prašymas žodžiu registruojamas darbuotojui užpildant Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo taisyklių priede nustatytos formos pažymą apie priimtus dokumentus ir saugomas kartu su garso ir vaizdo įrašu.

20. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, fiksuojant ir, saugant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

21. Jeigu prašymą teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie tokio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Vadovo teikimu ir Kelių direkcijos direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

22. Asmens ar jo atstovo pageidavimu asmens priėmimas Kelių direkcijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 16 punkte nurodytais būdais.

23. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Kelių direkcijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Kelių direkciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Kelių direkciją, savo iniciatyva, jeigu Kelių direkcija nenustato kitaip.

24. Asmenų prašymai ir skundai raštu turi būti:

24.1. parašyti valstybine kalba arba turėti Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 26 ir 27 punktuose nurodytus atvejus;

24.2. parašyti įskaitomai, konkrečiai ir suprantamai;

24.3 asmens pasirašyti.

25. Raštu pateiktame prašyme ar skunde turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir adresas, arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

26. Atsižvelgdamas į Kelių direkcijos atliekamas funkcijas ir darbuotojų kompetenciją, Kelių direkcijos direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami nereikalaujant iš besikreipiančio asmens pateikti prašymo vertimą ar pakviesti vertėją. Apie

tokį direktoriaus sprendimą informacija skelbiama Kelių direkcijos interneto svetainėje ir vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio skelbimų lentoje.

27. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 26 punktu, nustatytos kalbos Kelių direkcijoje priimami prašymai, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Kelių direkciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

28. Atstovaujamo asmens vardu į Kelių direkciją kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

29. Kai prašymą Kelių direkcijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas 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“.

30. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti Kelių direkcijai elektroninių ryšių priemonėmis, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

31. Asmenų prašymai raštu, pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, neatitinkantys Taisyklių 30 punkto reikalavimų, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Kelių direkcijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Kelių direkcijoje neregistruojami. Į tokius prašymus atsako darbuotojas, gavęs prašymą tokia pat forma kaip jis buvo pateiktas, atsakymo turinį suderinus su tiesioginiu vadovu Taisyklių 18 punkte nustatyta tvarka.

32. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Kelių direkcijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Kelių direkcijos elektroninio pašto adresu [lakd@lakd.lt](mailto:lakd@lakd.lt).

33. Darbuotojas, jam Kelių direkcijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Kelių direkcijos elektroninio pašto adresu [lakd@lakd.lt](mailto:lakd@lakd.lt), išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

### III SKYRIUS

#### ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

34. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Kelių direkcijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

35. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis, asmens pageidavimu asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas pranešimas apie priimtus dokumentus.

36. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Kelių direkcijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Kelių direkcijoje arba dėl objektyvių priežasčių negalint to padaryti per artimiausią protingą terminą.

37. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Kelių direkcija tokių duomenų pati gauti negali, ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją ir dokumentus. Kai per Kelių direkcijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Kelių direkcija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

38. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos ir dokumentų, reikalingų prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija ir dokumentais, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai ir nagrinėjamas Taisyklėse nustatyta tvarka.

39. Jeigu Kelių direkcija, gavusi asmens prašymą ar skundą, nustato, kad jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Kelių direkcija negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimą Kelių direkcija praneša asmeniui, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

40. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant Taisyklių 24.1 papunktyje, 28 ir 29 punktuose nustatytų reikalavimų, grąžinami asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus. Kelių direkcija pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

41. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 25 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Kelių direkcijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis pateikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jame nenurodyta jokių kontaktinių duomenų ryšiui palaikyti.

42. Asmenų prašymai, pateikti elektroninių ryšių priemonėmis nesilaikant Taisyklių 30 punkte nustatyto reikalavimo, gali būti nenagrinėjami. Grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jame nenurodyta jokių kontaktinių duomenų ryšiui palaikyti.

#### **IV SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ**

43. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant vieno langelio principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Kelių direkcijos struktūrinių padalinių.

44. Asmenis aptarnaujantis pagal vieno langelio principą Bendrųjų reikalų skyrius atlieka šias funkcijas:

44.1. priima asmenų prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė ir kai iš prašymo ir skundo yra akivaizdu kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Kelių direkcija gali gauti iš savo struktūrinių padalinių, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Kelių direkcija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

44.2. užregistruoja gautus asmens prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos Kelių direkcijos direktoriui ar atsakingiems Kelių direkcijos darbuotojams;

44.3. jeigu iš prašymo ar skundo turinio yra akivaizdu, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Kelių direkcijos kompetencijai, persiunčia jį pagal kompetenciją atsakingam subjektui, ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

44.4. įteikia ar išsiunčia asmenims ar jų atstovams atsakymus į jų prašymus ar skundus;

44.5. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Kelių direkcijos kompetenciją;

44.6. rengia ir teikia Kelių direkcijos direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip pagerinti sudėtingų, dažnai gaunamų prašymų nagrinėjimą;

44.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų ar skundų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus pateikia Kelių direkcijos direktoriui.

## **V SKYRIUS ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI**

45. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroninių ryšių priemonėmis, pasirašomas Kelių direkcijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu arba suformuojamas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Kelių direkcijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną.

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

47. Atsakymai į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuomonė tam tikru klausimu, pranešama apie Kelių direkcijos 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 arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys. Kai pareiškėjo prašoma informacija Kelių direkcijos yra paskelbta viešai ir pasiekama per laisvai prieinamas paieškos sistemas, pareiškėjui nurodomi informacijos šaltiniai.

48. Asmens prašymą nagrinėjusi Kelių direkcija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, teisės aktų nustatyta tvarka jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

## **VI SKYRIUS INFORMACIJOS ŽINIASKLAIDAI TEIKIMAS**

49. Kelių direkcija teikia viešąją informaciją viešosios informacijos rengėjams ir (ar) skleidėjams, žurnalistams, išskyrus atvejus, kai jos teikimą apriboja Kelių direkcijos veiklą reglamentuojantys įstatymai ar kiti teisės aktai.

50. Informacija, kurią Kelių direkcijai rengiant nereikia rinkti papildomų duomenų ar juos apibendrinti, viešosios informacijos rengėjams ir (ar) skleidėjams, žurnalistams pateikiama ne vėliau kaip per vieną darbo dieną. Jei Kelių direkcijos turimai informacijai apibendrinti ir pateikti reikalingas ilgesnis terminas, Kelių direkcijos atsakingo padalinio atstovas apie tai informuoja viešosios informacijos rengėją ir (ar) skleidėją, žurnalistą. Kai viešosios informacijos rengėjams ir (ar) skleidėjams, žurnalistams reikalingą pateikti informaciją, Kelių direkcijai reikia surinkti ir apibendrinti papildomus duomenis, pateikiama per protingą terminą.

51. Kelių direkcijai atsisakiusi teikti viešąją informaciją viešosios informacijos rengėjui atsakingo skyriaus atstovas raštu elektroninių ryšių priemonėmis praneša apie atsisakymo suteikti informaciją priežastis.

52. Informacijos, kuri Kelių direkcijos yra paskelbta viešai ir pasiekama per laisvai prieinamas paieškos sistemas, viešosios informacijos rengėjui ir (ar) skleidėjui, žurnalistui neteikia, tačiau nurodo informacijos šaltinius.

53. Kelių direkcija viešąją informaciją teikia viešosios informacijos rengėjams ir (ar) skleidėjams, žurnalistams, paisantiems profesinės etikos standartų.

## **VII SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU**

54. Kelių direkcijoje už asmenų aptarnavimą telefonu yra atsakingas Bendrųjų reikalų skyriaus referentas. Darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

54.1. paaiškinti, ar Kelių direkcija kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

54.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi Kelių direkcija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

54.4. pateikti kitą asmens pageidaujama informaciją, kuria disponuoja Kelių direkcija ir kurią asmuo turi teisę gauti.

55. Jeigu telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstą įtarimą, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

56. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

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

56.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

56.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

56.4. pasistengti iš karto 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;

56.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

57. Kelių direkcijos direktoriaus sprendimu gali būti paskirtas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, ir tam paskirta ryšių linija.

## **VIII SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

58. Kelių direkcija kasmet atlieka asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

59. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Kelių direkcijai aktualių asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų, pavyzdžiui:

59.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Kelių direkcijos darbo laiką;

59.2. ar asmenims patogus Kelių direkcijos nustatytas asmenų priėmimo laikas;

59.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

59.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaudyti juos aptarnavusių darbuotojų;

59.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

59.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

59.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Kelių direkcija ėmėsi sprendama jų klausimus.

60. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:



60.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

60.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

60.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Kelių direkciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį darbuotoją;

60.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį darbuotoją.

61. Asmenų apklausą apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Kelių direkcijoje organizuoja Kelių direkcijos Tarptautinių ryšių ir komunikacijos skyrius.

62. Taisyklių 58 punkte nustatytų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Kelių direkcijoje gerinti.

63. Taisyklių 58 punkte nustatytų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Kelių direkcijos interneto svetainėje.

---