



**LIETUVOS AUTOMOBILIŲ KELIŲ DIREKCIJOS  
PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO  
LIETUVOS AUTOMOBILIŲ KELIŲ DIREKCIJOJE PRIE SUSISIEKIMO  
MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2015 m. gruodžio 8 d. Nr. V-631  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio 1 dalimi, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“, ir siekdamas pagerinti asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos automobilių kelių direkcijoje prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Kelių direkcija):

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos automobilių kelių direkcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisykles (pridedama).

2. S k i r i u Kelių direkcijos Dokumentų valdymo skyriaus vyriausiąjį specialistą būti atsakingą už asmenų aptarnavimą taikant vieno langelio principą, o šio skyriaus referentą būti atsakingą už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroniniais ryšiais.

3. P a v e d u Kelių direkcijos Dokumentų valdymo skyriui organizuoti asmenų aptarnavimą taikant vieno langelio principą ir asmenų aptarnavimą žodžiu elektroniniais ryšiais.

4. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Lietuvos automobilių kelių direkcijos prie Susisiekimo ministerijos generalinio direktoriaus 2007 m. rugsėjo 24 d. įsakymą Nr. V-292 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos automobilių kelių direkcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisyklių patvirtinimo“.

5. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja 2016 m. sausio 1 d.

Direktorius



Egidijus Skrodenis

Parengė

Algirdas Cicėnas  
2015-12-07

PATVIRTINTA  
Lietuvos automobilių kelių direkcijos  
prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus  
2015 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. V-631

## ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS AUTOMOBILIŲ KELIŲ DIREKCIJOJE PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos automobilių kelių direkcijoje prie Susisiekimo ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos automobilių kelių direkcijoje prie Susisiekimo ministerijos (toliau – Kelių direkcija).

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“, ir kitais teisės aktais.

3. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Kelių direkciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Kelių direkcijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto ir valstybės pinigų fondų (toliau – valstybės tarnautojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Kelių direkciją, išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

4. Pagal Taisyklių IV skyriaus nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

5. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – Kelių direkcijos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

5.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktu nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma Kelių direkcijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5.3. **Oficialus Kelių direkcijos elektroninio pašto adresas** – Kelių direkcijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle ([lakd@lakd.lt](mailto:lakd@lakd.lt)).

5.4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

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

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad Kelių direkcijoje nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

8. Nagrinėjantis asmens prašymą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Kelių direkcijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, 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 nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs susisiekimo ministras.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Kelių direkcijos kompetenciją. Jeigu Kelių direkcija, kuriai pateiktas prašymas, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Kelių direkcijoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

10. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Kelių direkcija per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą gavusios Kelių direkcijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su Kelių direkcijos kompetencija.

11. Asmens prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Kelių direkcija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai Kelių direkcijai.

12. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

13. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienerius metus kreipiasi į Kelių direkciją tuo pačiu klausimu, kurį Kelių direkciją jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Kelių direkcija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo dienos praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

14. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Kelių direkcija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Kelių direkcija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 35 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 teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo

bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Kelių direkcija nedelsdama raštu praneša asmeniui.

15. Kelių direkcijos Informacinių technologijų skyrius Kelių direkcijos interneto svetainėje skelbia Taisyklių IV skyriuje asmenų aptarnavimo pagal vieno langelio principą struktūrinį padalinį, atsakingo valstybės tarnautojo pareigas, vardą, pavardę ir telefono numerį, kitą reikiamą informaciją, o taip pat Taisyklių VI skyriuje asmenų aptarnavimo žodžiu elektroniniais ryšiais atsakingų valstybės tarnautojų pareigas, vardus, pavardes ir telefonų numerius, kitą reikiamą informaciją.

Asmenys Kelių direkcijoje aptarnaujami Kelių direkcijos darbo laiku: pirmadieniais–ketvirtadieniais 7.30–12.00 val. ir 12.45–16.30 val., penktadieniais 7.30–12.00 val. ir 12.45–15.15 val. Prieš šventes darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

## **II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS**

16. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Kelių direkciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Kelių direkciją, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

17. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

18. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, 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 nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, 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. Asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą Kelių direkcijoje.

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

20. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, valstybės tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

21. Asmens pageidavimu asmens priėmimas Kelių direkcijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 16 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo Kelių direkcijoje laikas ir vieta, Kelių direkcijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

22. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Kelių direkcijoje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo 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.

23. Asmenų prašymai raštu turi būti:

23.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 25 ir 26 punktuose nurodytus atvejus;

23.2. parašyti įskaitomai.

24. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas, arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

25. Atsižvelgdamas į Kelių direkcijos atliekamas funkcijas ir Kelių direkcijoje dirbančių valstybės tarnautojų kompetenciją, Kelių direkcijos direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami.

26. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 25 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai Kelių direkcijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Kelių direkciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

27. Atstovaujamo asmens vardu į Kelių direkciją kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, 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.

28. 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“.

29. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti Kelių direkcijai elektroniniais ryšiais, 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, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Kelių direkcijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

30. Jeigu Kelių direkcijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 29 punkto reikalavimų, pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Kelių direkcijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Kelių direkcijoje neregistruojami. Į tokius prašymus gali būti atsakyta nedelsiant.

31. Asmuo, prašymą teikiantis Kelių direkcijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Kelių direkcijos elektroninio pašto adresu.

32. Valstybės tarnautojas, jam Kelių direkcijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį vieno langelio asmenų aptarnavimo padaliniiui arba oficialiu Kelių direkcijos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

### **III SKYRIUS**

#### **ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

33. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami atitinkamame Kelių direkcijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

34. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Kelių direkcijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo

administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

35. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Kelių direkcijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Kelių direkcijoje.

36. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Kelių direkcijoje, Kelių direkcijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 35 punkte nustatytą terminą, Kelių direkcija nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

37. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Kelių direkcija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. 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, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

39. Jeigu Kelių direkcija, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Kelių direkcija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Kelių direkcijos direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Kelių direkcija nedelsdama praneša asmeniui.

40. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 23.1 ir 23.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo Kelių direkcijoje gražinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma gražinimo priežastis. Kelių direkcija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

41. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 24 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Kelių direkcijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Kelių direkcijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis. Tokiu atveju, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta, informacija neteikiama iš viso.

42. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 27 ir 28 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Kelių direkcijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis. Tokiu atveju, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta, informacija neteikiama iš viso.

43. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 29 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Kelių direkcijoje gražinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo gražinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo gražinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis. Tokiu atveju, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta, informacija neteikiama iš viso.

#### **IV SKYRIUS**

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

44. 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, pavaldžių valstybės įmonių, prireikus – ir iš kitų institucijų, gauna pati prašymą nagrinėjanti Kelių direkcija, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

45. Asmenis aptarnaujantis pagal vieno langelio principą Kelių direkcijos Dokumentų valdymo skyrius atlieka šias funkcijas:

45.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Kelių direkcija gali gauti iš savo struktūrinių padalinių, pavaldžių valstybės įmonių, prireikus – ir iš kitų institucijų, 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;

45.2. užregistruoja gautus asmens prašymus ir perduoda juos Kelių direkcijos direktoriui;

45.3. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Kelių direkcijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, o prašymo kopiją pasilieka valstybės tarnautojas, kuriam nukreiptas nagrinėti prašymas;

45.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

45.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

45.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal Kelių direkcijos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

45.7. rengia ir teikia Kelių direkcijos direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

45.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus praneša Kelių direkcijos direktoriui.

#### **V SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

46. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymą, siunčiamą elektroniniais ryšiais, pasirašo Kelių direkcijos direktorius arba jo įgaliotas asmuo ar valstybės tarnautojas saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Kelių direkcijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

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

48. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

48.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.2. į prašymą pateikti Kelių direkcijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Kelių direkcijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata 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 valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

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

50. Asmuo, nesutinkantis su Kelių direkcijos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

51. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Kelių direkcijos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 13, 39, 40–43 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS**

52. Kelių direkcijoje už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroniniais ryšiais yra atsakingi Kelių direkcijos Dokumentų valdymo skyriaus referentai. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi trumpai ir suprantamai:

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

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

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

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

53. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią valstybės tarnautoją, 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, valstybės tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

54. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių reikalavimų:

54.1. prisistatyti asmeniui;



- 54.2. išklaustyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
  - 54.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
  - 54.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;
  - 54.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.
55. Kelių direkcijos direktoriaus sprendimu gali būti paskirtas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą elektroniniais ryšiais, ir tam paskirta elektroninių ryšių linija.

## **VII SKYRIUS**

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

56. Kelių direkcija kasmet atlieka asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.
57. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Kelių direkcijai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų, pavyzdžiui:
- 57.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Kelių direkcijos darbo laiką;
  - 57.2. ar asmenims patogus Kelių direkcijos nustatytas asmenų priėmimo laikas;
  - 57.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;
  - 57.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;
  - 57.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
  - 57.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
  - 57.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Kelių direkcija ėmėsi sprendama jų klausimus.
58. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:
- 58.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
  - 58.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;
  - 58.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Kelių direkciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją;
  - 58.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.
59. Asmenų apklausą apie prašymų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Kelių direkcijoje organizuoja Kelių direkcijos Tarptautinių ryšių ir komunikacijos skyrius.
60. Taisyklių 56 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Kelių direkcijoje gerinti.
61. Taisyklių 56 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Kelių direkcijos interneto svetainėje.
-