



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTRAS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO  
LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOJE  
TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasi 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“ ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. gruodžio 22 d. įsakymu Nr. A1-213 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, 15.9 papunkčiu,

**t v i r t i n u** Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje taisykles (pridedama).

Socialinės apsaugos ir darbo ministrė

Monika Navickienė

**ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO  
LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOJE  
TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo, jų prašymų, kreipimūsi, pareiškimų ir skundų (toliau – prašymai ar skundai) viešojo administravimo srityje nagrinėjimo, informacijos apie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – ministerija), kaip valstybės institucijos, veiklą teikimo, asmenų priėmimo pas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministrą (toliau – ministras), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo viceministrą (toliau – viceministras), ministerijos kanclerį tvarką.

2. Asmenys aptarnaujami, jų prašymai ar skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamentu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2003 m. gruodžio 22 d. įsakymu Nr. A1-213 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. gruodžio 21 d. įsakymu Nr. A1-753 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos dokumentų valdymo organizavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. rugpjūčio 20 d. įsakymu Nr. A1-617 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos dokumentų valdymo organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos vidaus tvarkos taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2020 m. birželio 8 d. įsakymu Nr. A1-511 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“, 7 priedu „Asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje standartas“, Taisyklėmis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmenų aptarnavimo, prašymų ar skundų nagrinėjimo tvarką.

3. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus ar skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų procedūrų tvarka neregamentuota Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

5. Prašymai ar skundai nagrinėjami atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998 m. liepos 17 d. nutarimu Nr. 892 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos Vyriausybės ministerijai nustatytus uždavinius ir funkcijas, o prašymai ar skundai, nesusiję su ministerijos kompetencijos sritimi, vieno langelio principu persiunčiami nagrinėti įstaigai pagal kompetenciją, apie tai informuojant pareiškėją.

6. Nagrinėdami prašymus ar skundus, aptarnaudami asmenis, ministerijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau kartu – darbuotojai), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais viešojo administravimo principais, o teikdami asmenims informaciją – Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais dokumentų teikimo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti prašymus ar skundus, aptarnauti asmenis motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančių ministerijos darbuotojų. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais laikino nebuvimo ministerijoje atvejais minėtas funkcijas pavedama atlikti kitiems ministerijos darbuotojams.

8. Prašymus ar skundus nagrinėjantis ministerijos darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas ministro ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymų ar skundų nagrinėjimo, jeigu atsiranda Viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Darbuotojas nusišalina arba nušalinamas Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo nuostatų laikymosi Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje rekomendacijų, patvirtintų Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. A1-391 „Dėl Viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo nuostatų laikymosi Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje“, nustatyta tvarka.

9. Administravimo departamento Asmenų aptarnavimo ir dokumentų valdymo skyriaus (toliau – AADVS) atsakingas darbuotojas privalo užtikrinti, kad ministerijos interneto svetainėje būtų paskelbta informacija apie darbuotojus, atsakingus už asmenų aptarnavimą: jų pareigos, vardai ir pavardės, darbo laikas, telefono numeriai, elektroninio pašto adresai ir kita reikiama informacija.

10. Anoniminiai prašymai ar skundai, jei pagal juose pateiktą informaciją nėra galimybės identifikuoti juos pateikusio asmens arba patikrinti jų autentiškumą, ministerijoje registruojami, bet nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai juose nurodyti pažeidimai ar kita informacija, į kuriuos būtina reaguoti.

## **II SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS VIENO LANGELIO PRINCIPU**

11. Asmenų priėmimą ir aptarnavimą valstybine ir rusų kalbomis vieno langelio principu ministerijoje organizuoja, prašymus ar skundus priima, registruoja ir nagrinėja AADVS.

Prašymai ar skundai gali būti perduoti nagrinėti ir kitiems ministerijos administracijos padaliniais pagal kompetenciją.

Jeigu analogiškai prašymai ar skundai dokumentų valdymo sistemoje perduoti AADVS ir kitam ministerijos administracijos padaliniiui pagal kompetenciją, juos nagrinėja kitas ministerijos administracijos padalinys.

12. Ministerijos darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 11 punkte nustatytas funkcijas.

13. Ministerijos darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, teisinių konsultacijų jiems neteikia.

14. Ministerijos darbo laikas pirmadienį–ketvirtadienį – 8.00–17.00, penktadienį – 8.00–15.45 (pietų pertrauka – 12.00–12.45). Švenčių dienų išvakarėse ministerijos darbo laikas viena valanda trumpesnis.

15. Ministerijoje (A. Vivulskio g. 11, Vilnius) asmenys aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais 7.30–17.00, penktadieniais ir švenčių dienų išvakarėse – 7.30–15.45 (be pietų pertraukos). Konsultacijos asmenims teikiamos telefono numeriais, paskelbtais ministerijos interneto svetainėje.

Pasibaigus ministerijos darbo laikui, asmenų prašymai ar skundai priimami kasdien 1 valandą, įteikiant juos apsaugos darbuotojui (A. Vivulskio g. 11, Vilnius).

Asmenys, pageidaujantys būti priimti AADVS prieš ministerijos darbo dienos laiką arba po jo, turi iš anksto užsiregistruoti ministerijos interneto svetainės skiltyje „Asmenų aptarnavimas“ nurodytu elektroninio pašto adresu ar nurodytais telefono numeriais.

16. Rašytiniai prašymai ar skundai elektroninių ryšių priemonėmis ministerijai gali būti teikiami bet kuriuo paros metu visomis savaitės dienomis.

17. Už tinkamą asmenų aptarnavimą, prašymų ar skundų nagrinėjimą atsako ministerijos administracijos padalinio, kuriame aptarnaujamas asmuo, nagrinėjami prašymai ar skundai, vadovas bei darbuotojai, kuriems pavesta aptarnauti asmenį ir (ar) nagrinėti prašymus ar skundus.

18. Asmenų aptarnavimo ministerijoje kokybės vertinimas atliekamas vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje aptarnaujamų asmenų apklausos vertinimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. vasario 22 d. įsakymu Nr. A1-100 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje aptarnaujamų asmenų apklausos vertinimo metodikos patvirtinimo“.

19. Ministerijos interneto svetainėje skelbiama anoniminė asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketa. Ją pildydami asmenys gali pareikšti savo nuomonę apie asmenų aptarnavimo ministerijoje kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

20. AADVS atsakingi darbuotojai analizuoja užpildytas vertinimo anketas ir teikia AADVS vedėjui pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo.

### **III SKYRIUS ASMENS TAPATYBĖS PATVIRTINIMAS**

21. Jei specialūs teisės aktai nenumato kitaip, tais atvejais, kai asmuo kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos paslaugos, kuri iš esmės gali būti suteikta tik asmeniui, kurio tapatybė nustatyta, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė, kuri, priklausomai nuo kreipimosi būdo, gali būti patvirtinta taip:

21.1. jei prašymai ar skundai teikiami tiesiogiai atvykus į ministeriją – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

21.2. jei prašymai ar skundai siunčiami paštu – pridedant notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją;

21.3. jei prašymai ar skundai teikiami elektroninių ryšių priemonėmis – pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu;

21.4. jei prašymai ar skundai teikiami jungiantis per e. sistemas (e. pristatymas, e. pilietis) – naudojant asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje priemones, nustatytas Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių įstatyme.

22. Jei asmuo kreipiasi telefonu, jam suteikiama bendro pobūdžio informacija. Identifikuojant asmenį, jo paprašoma pateikti šią informaciją:

- 22.1. vardą, pavardę;
- 22.2. el. pašto ar gyvenamosios vietos adresą;
- 22.3. telefono numerį;
- 22.4. prašymo ar skundo esmę ir kitą aktualią informaciją.

#### IV SKYRIUS PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ PATEIKIMAS

23. Prašymai ar skundai ministerijai teikiami tiesiogiai, siunčiami paštu ar elektroniniu paštu [post@socmin.lt](mailto:post@socmin.lt) ir kitais Viešojo administravimo įstatyme nurodytais būdais.

24. Taisyklių 23 punkte nurodytais būdais pateiktas asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie ministerijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti ministerijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją, priimamas, užregistruojamas, su juo susipažįstama, įvertinamas jo turinys, tačiau į jį nėra atsakoma, jei ministras, viceministras, ministerijos kancleris ar tam tikro ministerijos administracijos padalinio vadovas nenusprendžia kitaip.

25. Žodžiu pateikti prašymai ar skundai, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią ministerijos darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar ministerijos interesų, ministerijoje neregistruojami. Juos pateikę asmenys prašymus ar skundus priimančio ministerijos darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu AADVS vedėjas nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią ministerijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktus prašymus ar skundus negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią ministerijos darbo dieną, asmenims suteikiama galimybė pateikti prašymus ar skundus raštu. Žodžiu pateiktų prašymų ar skundų turinys ministerijoje nefiksuojamas garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo bei įrašymo priemonėmis ir nesaugomas.

26. Asmenų prašymai ar skundai žodžiu ministerijoje pateikiami valstybine ar rusų kalba. Jei asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės ar rusų kalbos, o ministerijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba jei dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę ar rusų kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į ministeriją.

27. Prašymai ar skundai raštu turi būti pateikti valstybine, anglų ar rusų kalba ir atitikti Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 23, 24 punktuose nustatytus reikalavimus.

Dokumentų nuorodos, atsiųstos kartu su prašymais ar skundais, nelaikomos prašymų ar skundų priedais ir nenagrinėjamos.

28. Jeigu AADVS vedėjas nenusprendžia kitaip, rašytiniai prašymai ar skundai, kurie neatitinka Taisyklių 27 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar ministerijos interesų, galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią ministerijos darbo dieną, ministerijoje neregistruojami ir į juos *mutatis mutandis* atsakoma Taisyklių 25 punkte nustatyta tvarka.

#### V SKYRIUS

## **ASMENŲ PRIĖMIMAS PAS MINISTRĄ, VICEMINISTRUS IR MINISTERIJOS KANCLERĮ**

29. Į Lietuvos Respublikos Vyriausybės organizuojamą priėmimą pas ministrą asmenys gali užsiregistruoti elektroniniu būdu Lietuvos Respublikos Vyriausybės interneto svetainėje <https://lrv.lt> arba joje nurodytu telefonu.

30. Viceministrai pagal veiklos sritis ar ministerijos kancleris pagal administravimo sritis asmenis ministerijoje priima pagal poreikį.

31. Asmuo, pageidaujantis užsirašyti į priėmimą pas viceministrą ar ministerijos kanclerį, pateikia prašymą AADVS Taisyklių 23 punkte nurodytais būdais.

32. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, asmens priėmimo pas viceministrą ar ministerijos kanclerį laiką iš anksto suderina su AADVS referentu.

33. Asmuo apie užrašymą arba neužrašymą į priėmimą pas ministrą, viceministrą ar ministerijos kanclerį informuojamas jo pasirinktu būdu: telefonu arba elektroninių ryšių priemonėmis.

34. Dėl nenumatytų aplinkybių pasikeitus suderintam priėmimo laikui, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, apie tai asmeniui praneša iš anksto jo pasirinktu būdu: telefonu arba elektroninių ryšių priemonėmis.

35. Per priėmimą pas ministrą, viceministrą ar ministerijos kanclerį pateikti asmenų prašymai ar skundai registruojami ir nagrinėjami bendra tvarka.

## **VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

36. Prašymai ar skundai priimami, konsultacijos asmenims nuotoliniu būdu teikiamos Taisyklių 23 ir 25 punktuose nustatyta tvarka.

37. Siekiant užtikrinti ministerijos asmenims teikiamų paslaugų prieinamumą ir asmenų aptarnavimo nepertraukiamumą, gali būti suteikiamos galimybės asmenims prašymus ar skundus nuotoliniu būdu pateikti nesilaikant neesminių formalių reikalavimų, nustatant pareigą šiuos trūkumus ištaisyti vėliau.

---

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų  
ir skundų nagrinėjimo  
Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos  
ir darbo ministerijoje taisyklių  
priedas

---

\_(pareiškėjo / pareiškėjo atstovo vardas, pavardė / juridinio asmens pavadinimas (didžiosiomis raidėmis))

---

(pareiškėjo / pareiškėjo atstovo adresas, telefono Nr., el. pašto adresas / juridinio asmens kodas, buveinės adresas, telefono Nr.,  
el. pašto adresas)

Lietuvos Respublikos  
socialinės apsaugos ir darbo ministerijai

**PRAŠYMAS / KREIPIMASIS / SKUNDAS**

**DĖL ....**

(nurodyti, dėl ko kreipiamasi)

---

(data)

---

(vieta)

---

(prašymo / kreipimosi / skundo turinys)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(parašas)

---

(vardas, pavardė)