

PATVIRTINTA

Nemokumo administratorių rūmų

Prezidiumo 2020 m. birželio 18 d. nutarimu

(protokolas Nr.22).

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO NEMOKUMO ADMINISTRATORIŲ RŪMUOSE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Nemokumo administratorių rūmų tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato fizinių asmenų ar jų grupių, juridinių asmenų, kitų subjektų, neturinčių juridinio asmens statuso (toliau – asmenys, pareiškėjas), prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Nemokumo administratorių rūmuose (toliau – Rūmai) tvarką.

2. Asmenų prašymai ar skundai registruojami, nagrinėjami, atsakymai rengiami, skundai dėl jų pateikiami ir asmenys priimami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Juridinių asmenų nemokumo įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo 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“, šiuo Aprašu ir kitais teisės aktais.

3. Pagrindinės Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmenų aptarnavimas** - veikla, apimanti tiesioginį pareiškėjų priėmimą Rūmų administracijos vadovo, administracijos darbuotojų, taip pat prašymų ar skundų, gautų tiesiogiai iš asmenų ar atsiųstų paštu ar elektroniniu būdu registravimą, nagrinėjimą, atsakymo pareiškėjui parengimą ir išsiuntimą (įteikimą).

3.2. **Informacinio - aiškinamojo pobūdžio atsakymas** – atsakymas žodžiu ar raštu, kuriame suteikiama informacija (žinios, kuriomis disponuoja institucija, vykdydama viešąsias funkcijas) į klausimą, su vidaus administravimu susijęs sprendimas ir atsakymas, nesukuriantis pareiškėjui materialinių teisinių prielaidų ginti asmens pažeistą teisę ar įstatymo saugomą interesą.

3.3. **Kartotinis prašymas ar skundas** – prašymas ar skundas, su kuriuo tas pats pareiškėjas ar jo atstovas kreipiasi į Rūmus tuo pačiu klausimu, kuris jau buvo išnagrinėtas Rūmuose, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ir nepateikiami įtikinami argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo teisėtumu ir pagrįstumu, arba pareiškėjas ar jo atstovas nurodo aplinkybes, kurios jau yra išnagrinėtos įstatymų nustatyta tvarka ir dėl jų priimtas galutinis sprendimas.

3.4. **Pareiškėjas** – fizinis asmuo, fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, juridinio asmens statuso neturintis subjektas, Rūmams pateikęs prašymą ar skundą arba nustatyta tvarka tiesiogiai priimtas Rūmų administracijos vadovo ar administracijos darbuotojų.

3.5. **Rūmų administracijos darbuotojas** – darbuotojas, dirbantis Rūmuose pagal darbo sutartį.

3.6. **Rezoliucija** – dokumentų valdymo sistemoje, Rūmų administracijos vadovo pavedimas Rūmų darbuotojui atlikti tam tikrą užduotį, veiksmą ar priimti sprendimą.

4. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos Juridinių asmenų įstatyme ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

5. Rūmai neteikia informacijos:

5.1. sudarančios profesinę ar banko paslaptį arba priskiriamos prie neskelbtinų duomenų pagal Nemokumo administratorių rūmų konfidencialios informacijos apsaugos tvarkos aprašą;

5.2. apie Rūmuose tvarkomus pareiškėjo duomenis, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymai nustato, kad tokie duomenys negali būti teikiami;

5.3. 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.

5.4. kurią teikti draudžia įstatymai.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ PATEIKIMAS

6. Asmenys į Rūmus gali kreiptis žodžiu (asmeniui ar jo atstovui tiesiogiai atvykus į Rūmus), išskyrus atvejus, kai kreipiamasi dėl asmenų teisės ar teisėtų interesų pažeidimo, ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Rūmus, atsiuntus prašymą paštu ar elektroniniais ryšiais).

7. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų interesų, Rūmuose neregistruojami, jeigu administracijos vadovas nenusprendžia kitaip. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

8. Prašymai ar skundai Rūmuose priimami Rūmų darbo laiku. Pietų pertraukos arba pasibaigus Rūmų darbo laikui, prašymai ir skundai gali būti priimami išskirtiniais atvejais, prieš tai žodžiu arba raštu suderinus su Rūmų administracija.

9. Teisinių konsultacijų Rūmai pareiškėjams neteikia. Žodžiu besikreipiantiems pareiškėjams suteikiama informacija, kur ir kokia tvarka jie turėtų kreiptis. Tais atvejais, kai Rūmai nekompetentingi nagrinėti prašymo ar skundo, Rūmų darbuotojas nurodo instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis.

10. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos ir jį aptarnaujantis Rūmų darbuotojas negali asmens aptarnauti jam suprantama kalba arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, aptarnaujant tokį asmenį turi dalyvauti vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą. Vertimą užtikrina asmuo, kuris kreipiasi į Rūmus savo iniciatyva.

11. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų ir Aprašo 5 punkte nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Prie paštu ar per pasiuntinių paslaugas teikiančią įmonę siunčiamo asmens prašymo pateikti apie jį informaciją turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

12. Prašymai ar skundai pateikiami valstybine kalba. Ne valstybine kalba pateikti prašymai ar skundai turi būti išversti. Prašymai ar skundai, kurie pateikiami neišversti į valstybinę kalbą, nenagrinėjami, jeigu administracijos vadovas nenusprendžia kitaip. Atsakymas pareiškėjui pateikiamas valstybine kalba.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

13. Prašymų ar skundų priėmimą organizuoja Rūmų administracija.

14. Prašymus ar skundus priima ir registruoja už dokumentų valdymą atsakingas Rūmų darbuotojas.

15. Prašymai ar skundai, gauti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, registruojami ir tvarkomi pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“, reikalavimus.

16. Prašymai ar skundai, gauti elektroniniu būdu, registruojami bendra tvarka. Jeigu vėliau gaunamas prašymo ar skundo originalas, jis registruojamas tuo pačiu numeriu.

17. Prašymus ar skundus registruojant būtina patikrinti, ar jie atsiųsti pagal adresatą, ar pridėti visi prašyme ar skunde nurodyti dokumentai. Jeigu trūksta dokumento ar priedo, apie tai pareiškėjas informuojamas elektroniniu paštu, paštu, jei asmens elektroninio pašto adresas nežinomas, arba telefonu jei pareiškėjas jį nurodė. Pareiškėjui išsiųstas informacinis pranešimas apie trūkstamus dokumentus ar jų priedus pridedamas prie prašymo ar skundo. Informacinį pranešimą pareiškėjui parengia ir išsiunčia už dokumentų valdymą atsakingas Rūmų darbuotojas.

18. Asmenį, besikreipiantį žodžiu, priima Rūmų darbuotojas, ir įvertinęs prašymo ar skundo turinį, pagal kompetenciją, suteikia informaciją, kur ir kokia tvarka asmuo turėtų kreiptis.

19. Rūmų darbuotojas, prašymą ar skundą gavęs iš asmens tiesiogiai, nedelsdamas jį perduoda registruoti už dokumentų valdymą atsakingam Rūmų darbuotojui.

20. Už dokumentų valdymą atsakingas Rūmų darbuotojas gautus asmenų prašymus ar skundus dokumentų valdymo sistemoje užregistruoja šiems dokumentams numatytame registre tą darbo dieną, kai jie gaunami, prieš tai patikrinęs, ar toks dokumentas dar nėra užregistruotas dokumentų valdymo sistemoje.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

21. Prašymai ar skundai, kuriuos turi nagrinėti kita institucija, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Rūmuose 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.

22. Pareiškėjo prašymas ar skundas, išskyrus prašymą, į kurį (nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų interesų) galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Rūmuose dienos, jeigu kituose teisės aktuose nenustatyta kitaip. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti kitą dieną nuo prašymo ar skundo užregistravimo dokumentų valdymo sistemoje numatytuose šiems dokumentams asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų registre.

23. Jeigu dėl objektyvių priežasčių Rūmai per Aprašo 22 punkte nurodytą terminą negali tinkamai susipažinti su visa medžiaga ar informacija arba parengti išsamaus atsakymo į visus pareiškėjo keliamus esminius klausimus ar reikalavimus, prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą, esant rašytiniam Rūmų darbuotojo prašymui, iki 10 darbo dienų gali pratęsti (rezoliucija) Rūmų administracijos vadovas.

24. Atsakymą į pareiškėjo prašymą ar skundą rengiantis Rūmų darbuotojas atsakymo projektą tiesioginiam vadovui turi pateikti likus ne mažiau kaip 2 darbo dienoms iki prašymo ar skundo nagrinėjimo termino pabaigos arba per kitą vadovo nustatytą terminą.

25. Prašymą ar skundą nagrinėjantis ar atsakymo projektą rengiantis Rūmų darbuotojas turi teisę gauti prašymui ar skundui nagrinėti reikiamus dokumentus ir kitą informaciją.

26. Sprendimas nenagrinėti prašymo ar skundo priimamas ir atsakymas apie tai pareiškėjui pateikiamas per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Palikus prašymą ar skundą nenagrinėtą, atsakyme pareiškėjui turi būti nurodomos nenagrinėjimo priežastys, apskundimo tvarka, nurodant institucijų, kurioms gali būti paduotas skundas, pavadinimus ir adresus,

taip pat terminus, per kuriuos gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui apskundimo tvarka nenurodoma.

27. Prašymą ar skundą nagrinėjančio Rūmų darbuotojo sprendimu prašymas ar skundas gali būti paliektas nenagrinėtas, jeigu:

27.1. parašytas neįskaitomai, asmens nepasirašytas, neatitinka Taisyklių 13 punkte nurodytiems prašymams nustatytų reikalavimų;

27.2. yra žeminamo ar užgaulaus pobūdžio dėl juose vartojamų įžeidžiamų apibūdinimų;

27.3. yra kartotinis;

27.4. pateiktas dėl Rūmų organų ar Rūmų darbuotojų atsakymų, kuriuos pagal apskundimo tvarką asmuo turi teisę skusti tik teismui;

27.5. yra žinoma, kad to paties asmens analogiško turinio skundą jau nagrinėja kita institucija ar teismas;

27.6. jame yra prašoma išspręsti klausimą, kuris nagrinėjamas teisme ar šiuo klausimu teismas jau yra priėmęs sprendimą;

27.7. jame nurodyti reikalavimai lemia, kad nėra valstybės institucijos, pagal kompetenciją turinčios nagrinėti prašymą ar skundą;

27.8. yra nesuprantamo turinio, neaiškuūs dėl nekonkrečiai nurodyto prašymo dalyko ar aplinkybių, be kurių negalima nustatyti prašymo ar skundo dalyko, grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais;

27.9. yra surašytas ne valstybine kalba.

28. Aprašo 27.1, 27.4 ir 27.7 papunkčiuose nurodytais atvejais palikti nenagrinėti prašymai ar skundai turi būti grąžinami pareiškėjui. Jeigu prašymai ar skundai paliekami nenagrinėti kitais Apraše nustatytais atvejais, vykdytojo sprendimu tokie prašymai ar skundai per teisės aktuose nustatytus terminus gali būti grąžinami pareiškėjui. Negrąžinami prašymai ar skundai saugomi Rūmų nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

29. Atsakymą užregistravus ir išsiuntus (įteikus) prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui, baigiama asmenų prašymų ar skundų nagrinėjimo kontrolė. Dokumentų valdymo sistemoje kontrolės pabaigos žymą padaro kontrolę nustatęs asmuo.

30. Dokumentai pasirašomi Dokumentų valdymo Nemokumo administratorių rūmų tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

31. Jeigu išnagrinėjus prašymą ar skundą, kuris Rūmams buvo persiųstas su pavedimu apie priimtą sprendimą informuoti pareiškėją ir prašymą ar skundą persiuntusį asmenį, priimamas nutarimas (sprendimas), jis neturi būti siunčiamas prašymą persiuntusiam asmeniui. Tokiam asmeniui pateikiamas informacinio - aiškinamojo pobūdžio atsakymas apie priimtą sprendimą.

32. Jeigu išnagrinėjus prašymą ar skundą nusprendžiama netenkinti visų ar dalies prašymo ar skundo reikalavimų, atsakyme turi būti nurodytos teisės aktų nuostatos, kuriomis grindžiamas toks sprendimas, ir atsakymo apskundimo tvarka.

33. Neskundžiami šie atsakymai:

33.1. informacinio - aiškinamojo pobūdžio;

33.2. kuriuose nurodoma, kad pareiškėjas yra pasinaudojęs visomis ginčo išsprendimo įstatymų nustatyta tvarka galimybėmis.

34. Teikiant atsakymą Aprašo 33 punkte nurodytais atvejais, pareiškėjui turi būti išaiškinta, kad atsakymas yra neskundžiamas.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

35. Rūmų darbuotojo, pagal kompetenciją, aptarnaujančio asmenis žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu, jeigu tokia informacija gali būti teikiama vadovaujantis teisės aktais. Rūmų darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

35.1. paaiškinti, ar Rūmai yra kompetentingi nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

35.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Rūmai nėra kompetentinga nagrinėti jo prašymo ar skundo;

35.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Rūmai ir kurią asmuo turi teisę gauti įstatymų nustatyta tvarka.

36. Rūmų administracijos darbuotojas, aptarnaudamas asmenį elektroninėmis priemonėmis žodžiu, turi laikytis šių reikalavimų:

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

36.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

36.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei jie priskirti Rūmų darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba pasiūlyti kreiptis į kompetentingą darbuotoją;

36.4. prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

36.5. kalbėti ramiai, mandagiai, atsisveikinti.

VII SKYRIUS

PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ DĖL NEMOKUMO ADMINISTRATORIŲ VEIKLOS IR (AR) PROFESINĖS ETIKOS PAŽEIDIMŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

37. Prašymai ar skundai dėl nemokumo administratorių Elgesio kodekso pažeidimų nagrinėjami pagal Nemokumo administratorių veiklos ir profesinės etikos pažeidimų nagrinėjimo taisykles (toliau – Taisyklės).

38. Prašymus ar skundus dėl nemokumo administratorių veiklos ir (ar) profesinės etikos pažeidimų pagal kompetenciją nagrinėja Rūmų darbuotojas Taisyklių nustatyta tvarka.

39. Jeigu Rūmų darbuotojas nagrinėjant prašymą ar skundą nusprendžia, kad prašymą ar skundą reikia persiųsti nagrinėti kitai kompetentingai institucijai, prašymas ar skundas perduodamas arba persiunčiamas nustatyta šio aprašo tvarka.

40. Nemokumo administratoriui, dėl kurio gautas skundas, Rūmų pranešimai ir kiti dokumentai siunčiami elektroninio ryšio priemonėmis.

41. Pareiškėjui, Rūmų pranešimai ir kiti dokumentai siunčiami elektroninio ryšio priemonėmis skunde nurodytu elektroninio pašto adresu. Įteikiant Pareiškėjui dokumentą elektroninio ryšio priemonėmis, jo įteikimo diena laikoma pirma darbo diena po dokumento išsiuntimo dienos. Ši nuostata netaikoma tik tokiais atvejais, kai Pareiškėjo galimybė turėti prieigą prie elektroninių ryšio priemonių yra apribota. Tokiu atveju, Rūmų pranešimai ir kiti dokumentai Pareiškėjui siunčiami skunde nurodytu gyvenamosios vietos (ar buveinės) adresu.

42. Nemokumo administratorių rūmų administracijos informacinio – aiškinamojo pobūdžio atsakymai neskundžiami. Kiti Rūmų organų sprendimai gali būti skundžiami Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.