

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO AGENTŪROJE TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Agentūroje tvarka reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų, skundų (prašymų) nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Aplinkos projektų valdymo agentūroje (toliau vadinama – Tvarka), išskyrus atvejus, kai skundus, prašymus, pranešimus Agentūrai nagrinėti perduoda Lietuvos Respublikos aplinkos ministerija – tokiais atvejais vadovaujamosi Asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2012 m. kovo 16 d. įsakymu Nr. D1-229.
2. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai nagrinėjami pagal Agentūros kompetenciją, uždavinius ir funkcijas, numatytas Agentūros nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. rugpjūčio 11 d. įsakymu Nr. D1-632 ar specialiuose teisės aktuose nustatytas funkcijas.
3. Per interneto svetainės www.esinvesticijos.lt skiltį „Klauskite“ pateikti klausimai nagrinėjami ir į juos atsakoma Procedūrų vadovo I dalies 4.2.4.3 poskyryje „Informacijos skelbimas svetainėje www.esinvesticijos.lt“ nustatyta tvarka.
4. Agentūros valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai) aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus (pranešimus), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.
5. Tvarkoje vartojamos sąvokos:
 - 5.1. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;
 - 5.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;
 - 5.3. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;
 - 5.4. kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.
6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus (pranešimus) motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Agentūros direktorius užtikrina, kad šių darbuotojų atostogų, komandiruočių, mokymų metu ir kitais nebuvimo darbovietėje atvejais būtų pavesta asmenų prašymus nagrinėti kitiems darbuotojams.
7. Darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Agentūros direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, skundą, pranešimą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats nedelsdamas turi pranešti savo tiesioginiam vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą bei jo

- priežastis. Tiesioginis vadovas informuoja Agentūros direktorių apie pareikštą nusišalinimą. Sprendimą dėl Agentūros direktoriaus nusišalinimo nuo skundo (pranešimo), prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs institucijos vadovas.
8. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.
 9. Asmenys Agentūroje aptarnaujami Agentūros darbo laiku.
 10. Tvarka skelbiama Agentūros interneto svetainėje www.apva.lt.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PATEIKIMAS

11. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai) pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Agentūrą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į ministeriją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu ir interneto svetainėje www.esinvesticijos.lt esančioje skiltyje „Praneškite apie korupciją“.
12. Atvykę į Agentūrą asmenys prašymus ir skundus (pranešimus) gali pateikti ir raštu, ir žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat ir nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Agentūros interesų.
13. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kito ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingi Agentūros darbuotojai (esant galimybei) apie tai išpėja asmenį.
14. Agentūroje pagal jai teisės aktų priskirtą kompetenciją nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai (pranešimai), kurie yra tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba (ši nuostata dėl valstybinės kalbos netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu), yra pareiškėjo pasirašyti, nurodžius jo vardą, pavardę ir tikslų adresą, (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenis ryšiui palaikyti, taip pat telefono numerį (jeigu pareiškėjas jį turi). Jei skundas (pranešimas) ar prašymas pateiktas elektroniniu būdu, turi būti galima identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.
15. Kai asmens prašymą ar skundą (pranešimą) Agentūrai paduoda asmens atstovas, jis kartu su prašymu turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Kai atstovaujamo asmens vardu į Agentūrą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šios Tvarkos 12 p. reikalavimus. Asmens prašymas, skundas, (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.
16. Elektroniniu būdu pateiktas skundas (pranešimas), prašymas turi būti sudaromas ir pateikiamas taip, kad Agentūra galėtų atpažinti elektroninio dokumento formatą, atpažinti prašymo turinį, identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį bei atidaryti ir apdoroti prašymą, skundą (pranešimą) elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Agentūros naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;
17. Interneto svetainės www.esinvesticijos.lt skyriuje „Praneškite apie korupciją“ svetainės lankytojai turi galimybę pranešti apie galimai korumpuotus finansavimo skyrimo, projektų įgyvendinimo ar panašius atvejus. Svetainės lankytojas iš visų įgyvendinančių institucijų pasirinkdamas Agentūrą gali nusiųsti jai pranešimą.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

18. Prašymai ir skundai (pranešimai), gauti tiesiogiai iš asmens arba atsiųsti paštu, registruojami Vieningoje dokumentų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – VDVIS). Ant prašymo arba

- skundo (pranešimo) dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo arba skundo (pranešimo) gavimo data ir registracijos numeris.
19. Agentūroje vedamas atskiras Skundų ir prašymų registras. Skundų ir prašymų registre nurodoma skundo, pranešimo ar prašymo gavimo Agentūroje data, dokumento data, jį pateikęs asmuo, jį nagrinėti paskirtas Agentūros padalinys ar darbuotojas.
 20. Prašymų, skundų ir pranešimų registravimą VDVIS ir Skundų ir prašymų registre vykdo Administravimo skyriaus administratorius.
 21. Priėmus skundą, prašymą ar pranešimą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Agentūroje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo ar skundo (pranešimo) gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo ar skundo (pranešimo) kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas (pranešimas) patenkinamas iš karto. Spaude nurodomas Agentūros pavadinimas, prašymo ar skundo (pranešimo) priėmimo ar gavimo data ir registracijos numeris. Taip pat nurodomas Agentūros darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prirėikus – kita reikiama informacija.
 22. Užregistruoti prašymai ir skundai (prašymai) pateikiami Agentūros direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Agentūros direktorius ar jo įgaliotas asmuo susipažįsta su prašymų ar skundų (pranešimų) turiniu ir rezoliucija paskiria juos nagrinėšančius Agentūros padalinius arba darbuotojus.
 23. Draudžiama perduoti prašymus ir skundus (pranešimus) spręsti institucijoms ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.
 24. Už interneto svetainės www.esinvesticijos.lt skyriaus „Praneškite apie korupciją“ gautus pranešimus yra atsakingas Administravimo skyriaus administratorius, kuris laikosi aukščiau pateiktos bendros prašymų ir skundų (pranešimų) priėmimo, registravimo, jų perdavimo nagrinėti tvarkos.

IV. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) NAGRINĖJIMAS

25. Asmenų skundai, pranešimai ir prašymai, priskirti Agentūros kompetencijai, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Agentūroje, išskyrus kai specialūs teisės aktai numato kitą jų nagrinėjimo terminą (pvz. pažeidimų tyrimo atveju ir pan.).
26. Jeigu skundo (pranešimo) ar prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis objektyviomis aplinkybėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali trukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo arba skundo (pranešimo) Agentūroje gavimo dienos, Agentūros direktorius per 15 darbo dienų nuo skundo (pranešimo) ar prašymo gavimo Agentūroje dienos turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šios Tvarkos 25 punkte nustatyto termino pabaigos, asmuo, paskirtas nagrinėti prašymą ar skundą (pranešimą) išsiunčia asmeniui pranešimą raštu arba (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydamas prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimo pratęsimo priežastis.
27. Jei prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo), pašalina nustatytus trūkumus arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo, skundo (pranešimo) gavimo dienos.
28. Administracinė procedūra sustabdoma, kai:
 - 28.1. paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą (pranešimą) tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas. Administracinė procedūra sustabdoma, kol teismas išnagrinės skundą (pranešimą), ir apie administracinės procedūros sustabdymą per 3 darbo dienas pranešama asmeniui nurodant priežastis raštu. Administracinė procedūra tęsiama, kai šio straipsnio aukščiau nurodyti asmenys pareiškia norą dalyvauti procedūroje arba raštu atsisako joje dalyvauti, arba jeigu per 10 darbo dienų nuo rašto apie administracinės

- procedūros sustabdymą išsiuntimo dienos negautas iš jų atsakymas dėl pasiūlymo dalyvauti administracinėje procedūroje;
- 28.2. administracinės procedūros sprendimas gali pakeisti administracinėje procedūroje nedalyvaujančių asmenų teisinį statusą. Šiems asmenims raštu pranešama apie teisę dalyvauti šioje procedūroje, o asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, – apie administracinės procedūros sustabdymo pagrindą;
- 28.3. pagal turimą informaciją galima pagrįstai spręsti, kad teismui keliami reikalavimai tik dėl dalies skunde (pranešime) išdėstytų klausimų – priimamas sprendimas dėl atitinkamos skundo (pranešimo) dalies nagrinėjimo sustabdymo.
29. Jeigu Agentūra nėra įgaliota spręsti prašyme arba skunde (pranešime) išdėstytų klausimų. Tokiu atveju prašymas arba skundas (pranešimas) ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo datos persiunčiamas kompetentingai institucijai (Agentūroje pasiliekiama prašymo ar skundo (pranešimo) kopija) ir raštu pranešama apie tai asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis. Kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą arba skundą (pranešimą), jis per 5 darbo dienas grąžinamas pareiškėjui nurodant grąžinimo priežastis.
30. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Agentūra per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Agentūros nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Agentūroje.
31. Asmens prašymo ar skundo (pranešimo), adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Agentūra privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje (jeigu jo nagrinėjimas priklauso ir Agentūros kompetencijai).
32. Prašymai, skundai (pranešimai), su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Agentūrą tuo pačiu klausimu (pakartotiniai prašymai, skundai, (pranešimai) nenagrinėjami, jeigu juose nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, skundo (pranešimo) pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas, skundas (pranešimas) nenagrinėjamas, Agentūra per 5 darbo dienas nuo jo gavimo praneša asmeniui raštu, kodėl jo prašymas, skundas (pranešimas) nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.
33. Prašymai, skundai (pranešimai), kuriuose nenurodytas asmens vardas, pavardė ar pavadinimas, adresas arba asmens nepasirašyti, arba jei nepateiktas atstovavimą patvirtinantis dokumentas, (kai skundą (pranešimą) ar prašymą pasirašo asmens atstovas) nenagrinėjami, jeigu Agentūros direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Apie sprendimą nenagrinėti prašymo, skundo (pranešimo) pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo (pranešimo) ar prašymo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai skunde (pranešime) ar prašyme nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų.
34. Neįskaitomai parašyti prašymai per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Agentūroje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Agentūra pasilieka prašymo kopiją. Jeigu negalima atpažinti elektroninio dokumento formato arba atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis, prašymai, skundai (pranešimai), pateikti elektroniniu būdu, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastį.
35. Jeigu negalima identifikuoti elektroninio parašo ir prašymą pateikusių asmens, prašymai, skundai (pranešimai), pateikti elektroniniu būdu, nenagrinėjami, jeigu Agentūros direktorius ar

jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Jeigu yra nurodytas pareiškėjo adresas ar el. pašto adresas, pareiškėjas informuojamas apie nenagrinėjimo priežastis.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, SKUNDUS (PRANEŠIMUS) PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIMS

36. Į asmenų prašymus, skundus (pranešimus) atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, skundas (pranešimas), jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą, skundą (pranešimą) gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą, skundą (pranešimą) pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.
37. Atsakymas į prašymą, skundą (pranešimą) parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka pas ministerijos darbuotoją, parengusį atsakymą. Tuo atveju, jei atsakymas siunčiamas faksu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis, jis parengiamas vienu egzemplioriumi.
38. Atsakymai į prašymus suteikti administracinę paslaugą - išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą,- parengiami suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.
39. Į prašymą pateikti Agentūros 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.
40. Į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta Agentūros valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.
41. Į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Agentūros veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.
42. Atsakymas į skundą (pranešimą) parengiamas atsižvelgiant į skundo (pranešimo) esmę, pagal Agentūros kompetenciją atsakant į visus asmens skunde (pranešime) pateiktus klausimus ir vadovaujantis galiojančiais teisės aktais įvertinus skunde (pranešime) nurodytus faktus bei aplinkybes.
43. Sprendimai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.
44. Agentūros sprendime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis bei nurodyta kur ir kokia tvarka šis sprendimas gali būti apskūstas.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ (PRANEŠIMŲ) APSKUNDIMAS

45. Asmuo, nesutinkantis su Agentūros atsakymu į jo prašymą, skundą (pranešimą), arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo, skundo (pranešimo) 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.

46. Dėl Agentūros darbuotojų 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.
47. Agentūra, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą, skundą (pranešimą) esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisyta atsakymo egzempliorių arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

48. Taupant asmenų ir darbuotojų darbo laiką, Agentūroje už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingas Administravimo skyriaus administratorius.
49. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Agentūrą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas.
50. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:
 - 50.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
 - 50.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Agentūros pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
 - 50.3. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
 - 50.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;
 - 50.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pranešti asmeniui, koku būdu ir kada jam bus pateiktas atsakymas;
 - 50.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.
51. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis telefonu, turi asmeniui trumpai ir suprantamai:
 - 51.1. paaiškinti, ar pagal Agentūros kompetenciją Agentūrai priklauso nagrinėti prašymą, skundą (pranešimą) asmeniui rūpimu klausimu;
 - 51.2. paaiškinti, kokius dokumentus, koku būdu ir kam reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas (pranešimas) būtų išnagrinėtas;
 - 51.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Agentūros kompetencijai nepriskirta nagrinėti jo prašymo, skundo (pranešimo);
 - 51.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą gauti informaciją, kuria disponuoja Agentūra ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

52. Asmenims Agentūroje užtikrinama galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę Pageidavimų, pasiūlymų ir skundų knygoje, siekiant nustatyti:
 - 52.1. ar jie pakankamai informuoti apie Agentūros darbo laiką;
 - 52.2. ar jiems patogus Agentūroje nustatytas asmenų priėmimo laikas;
 - 52.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
 - 52.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;
 - 52.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
 - 52.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;
 - 52.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Agentūra ėmėsi sprendama jų klausimus;
 - 52.8. kitus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.
53. Už Pageidavimų, pasiūlymų ir skundų knygos užvedimą ir priežiūrą atsakingas Agentūros Administravimo skyriaus administratorius. Pageidavimų, pasiūlymų ir skundų knyga laikoma matomoje vietoje Agentūros priimamajame.

54. Pageidavimų, pasiūlymų ir skundų knygos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Agentūroje gerinti.