

PATVIRTINTA
Nacionalinės sporto agentūros prie
Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir
sporto ministerijos direktoriaus
2024 m. birželio d. įsakymu Nr. V-2024/

ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE SPORTO AGENTŪROJE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ŠVIETIMO, MOKSLO IR SPORTO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje sporto agentūroje prie Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerijos (toliau – Agentūra) tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Agentūroje tvarką.

2. Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Agentūrą, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų, atsiųstų paštu ar elektroniniu būdu (el. paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų informinimą, atsakymų rengimą ir perdavimą asmenims;

2.2. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Agentūrą prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus.

2.3. **skundas** – asmens kreipimasis į Agentūrą, kuriame asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti.

2.4. **atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu, raštu, elektroniniu būdu perdavimo priemonėmis asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas.

3. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos teisės aktuose.

4. Asmenų prašymai ir skundai registruojami, nagrinėjami, atsakymai rengiami ir teikiami, asmenys priimami vadovaujantis šiuo Aprašu, Viešojo administravimo įstatymu, Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ ir kitais teisės aktais.

5. Aprašas yra netaikomas tais atvejais, kai prašymai ir skundai yra nagrinėjami pagal kituose teisės aktuose nustatytą tvarką.

6. Agentūra neteikia informacijos:
 - 6.1. sudarančios valstybės, tarnybos, profesinę paslaptį;
 - 6.2. leidžiančios identifikuoti asmenis, jeigu pagal Pranešėjų apsaugos įstatymą, taikomas asmens konfidencialumo užtikrinimas;
 - 6.3. pateiktos tarnybinio naudojimo dokumentuose, Agentūros vidaus darbo reikmėms skirtas nuomones, taip pat dokumentus, susijusius su klausimais, dėl kurių nėra priimtas galutinis Agentūros sprendimas, ir tik Agentūros vidaus darbo tvarkos organizavimui skirtus dokumentus;
 - 6.4. apie Agentūroje atlikto vidaus tyrimo ar tarnybinio patikrinimo metu nustatytas aplinkybes;
 - 6.5. privačios informacijos apie kitus asmenis, įskaitant Agentūros darbuotojus, išskyrus viešąją informaciją, kuria disponuoja Agentūra ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymą.
 - 6.6. apie Agentūroje tvarkomus prašymą ar skundą pateikusių asmens duomenis, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymai nustato, kad tokie duomenys negali būti teikiami;
 - 6.7. 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;
 - 6.8. kitos informacijos, kurią teikti draudžia įstatymai.
7. Apraše nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis, asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).
8. Apraše nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

9. Asmenis Agentūroje aptarnauja ir Aprašo 10 punkte nustatytas funkcijas atlieka direktoriaus sprendimu paskirtas Agentūros darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojas).
10. Asmenų aptarnavimo funkcijas atliekantis darbuotojas atlieka šias funkcijas:
 - 10.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Agentūra pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti

asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją Agentūra turi ar gali gauti iš valstybės registru, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių pati neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti asmuo pagal kitus galiojančius teisės aktus, bet jų nepateikia;

10.2. jei Agentūra pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo, o jeigu prašymas ar skundas gautas kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – perduoda pagal kompetenciją struktūriniais padaliniais, kurie atlieka Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus - administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, viešojo administravimo subjektas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

10.3. teikia informaciją apie Agentūros veiklą, nukreipia asmenis dėl detalesnės konsultacijos pagal Agentūros darbuotojų veiklos sritis ir kompetencijas.

10.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Aprašo 21 - 22 punktuose nustatytų reikalavimų;

10.5. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

10.6. kartą per metus atlieka arba organizuoja asmenų aptarnavimo Agentūroje kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir teikia pasiūlymus direktoriui dėl asmenų aptarnavimo gerinimo.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

11. Prašymai ir skundai gali būti pateikiami:

11.1. raštu el. paštu info@ltusportas.lt, siunčiant paštu adresu Goštauto g. 12 -100, LT-01108, Vilnius;

11.2. atvykus į Agentūrą adresu: Goštauto g. 12-100, LT-01108, Vilnius antradieniais - ketvirtadieniais nuo 09.00 iki 16.00 val. iš anksto užsiregistravus el. paštu info@ltusportas.lt arba telefonu +370 649 40229.

11.3. Žodžiu telefonu pirmadieniais – ketvirtadieniais darbo valandomis nuo 08.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 08.00 iki 15.45 val. ir per pietų pertrauką.

12. Informacija, gauta socialinių tinklų priemonėmis nelaikoma prašymais ir skundais, ir Agentūroje ji nenagrinėjama.

13. Agentūroje priimami tik tokie žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Agentūrą, kitų asmenų arba Agentūros teisių ar teisėtų interesų. Agentūra nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų turinio.

14. Telefonu gali būti priimami tik tokie prašymai ir skundai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

15. Pasiteirauti dėl prašymų ir skundų priėmimo tvarkos Agentūroje galima telefonu +370 649 40229 pirmadieniais – ketvirtadieniais darbo valandomis nuo 08.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 08.00 iki 15.45 val.

16. Matomoje vietoje prie įėjimo ir interneto svetainėje lietuvių ir anglų kalbomis skelbiama informacija apie prašymų ir skundų priėmimo būdus ir darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, kontaktiniai duomenys.

17. Asmenų prašymai ir skundai žodžiu pateikiami valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Agentūroje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jeigu asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, asmeniui žodžiu kreipiantis į Agentūrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba gebantis suprantamai išreikšti mintis.

18. Kai į Agentūrą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis, nei nurodyta Aprašo 16 punkte, užsienio kalbomis.

19. Agentūra konsultuoja asmenis tik bendro pobūdžio klausimais apie institucijos vykdomas procedūras ir taikomus teisės aktus. Tokių konsultacijų metu Agentūra nevertina veiksmų ir sprendimų, ar jie atitinka įstatymų keliamus reikalavimus.

20. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus (asmuo šaukia, rėkia, įžeidinėja darbuotoją asmeniškai ir pan.) arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių arba asmens prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo ar skundo turinio, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą (ar kitas Agentūros darbuotojas), turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį Agentūros direktoriui.

21. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

21.1. parašyti įskaitomai, atitinkantis etikos ir moralės principus;

21.2. pasirašyti pateikusio asmens arba jo atstovo;

21.3. turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.), atstovo vardas ir pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, atstovo vardas ir pavardė bei pareigos ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.) (Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija jeigu kreipiasi juridinis asmuo).

22. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ir skundas turi būti:

22.1. pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

22.2. pateiktas taip, kad būtų galima atverti ir apdoroti jį dokumentų valdymo sistemos arba kitomis Agentūros naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

22.3. pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, arba pateikta pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija.

24. Prašymą ar skundą Agentūrai pateikiantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Agentūrą atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Agentūrai Apraše nustatytus reikalavimus atitinkančią prašymą ar skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinančią dokumentą. Agentūra pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją.

Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra 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“.

25. Skundai, kurie pateikti anonimiškai, Agentūroje nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai juose nurodoma korupcinio pobūdžio informacija. Kiekvienu atveju sprendimą dėl anoniminio skundo nagrinėjimo priima Agentūros direktorius.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

26. Raštu pateiktus prašymus ir skundus priima ir registruoja Agentūros darbuotojas, atliekantis asmenų aptarnavimo funkcijas.

27. Žodiniai prašymai ar skundai, taip pat prašymai dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo, pateikti elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Agentūros darbo dieną, gali būti neregistruojami.

28. Jeigu į žodžiu pateiktus prašymus ar skundus negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, asmenims pasiūloma juos išdėstyti raštu.

V SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

29. Prašymus ir skundus, adresuotus Agentūrai, asmenų aptarnavimo funkcijas Agentūroje atliekantis darbuotojas dokumentų valdymo sistemos priemonėmis (toliau - DBSIS) perduoda nagrinėti Agentūros direktoriui, struktūrinių padalinių vadovams arba kitiems Agentūros darbuotojams pagal jų kompetenciją.

30. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Agentūros direktoriaus sprendimu, jeigu:

30.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

30.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Agentūra negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

30.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi Agentūra ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Agentūros priimtą sprendimą;

30.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

30.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip vienas mėnuo;

30.6. prašymas ar skundas Agentūrai pateiktas ne pagal kompetenciją.

31. Prašymai ir skundai, tvarkomi ir apskaitomi DBSIS, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

32. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas elektroniniu būdu, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Agentūroje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama informacija apie priimtus dokumentus.

33. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Agentūroje dienos, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitų terminų. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu prašymą ar skundą pateikęs asmuo jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo ar skundo gavimo dienos.

34. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Agentūra tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Agentūroje dienos, Agentūra kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir

dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstantų dokumentų nepateiks. Jeigu per Agentūros nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Agentūros direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas. Šio punkto nuostatos neužkerta kelio Agentūrai nagrinėjant prašymą ar skundą bet kada prašyti, kad jį pateikęs asmuo pateiktų papildomos informacijos, tačiau tokiu atveju, iki bus pateikta papildoma informacija, nagrinėjimo terminas nėra stabdomas.

35. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio šaukimu, kitomis organizacinėmis priemonėmis arba yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Aprašo 33 punkte, Agentūra turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus 2 darbo dienoms iki Aprašo 33 punkte nustatyto termino pabaigos, Agentūra išsiunčia asmeniui raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas ar skundas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos šio pratęsimo priežastys.

36. Jeigu prašymas ar skundas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos informacijos, reikalingos jam išnagrinėti (Aprašo 34 punktas), asmeniui dar kartą pateikus prašymą ar skundą per Agentūros nurodytą terminą su būtina informacija, toks prašymas ar skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

37. Nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Agentūra sudarytomis sutartimis prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo ar skundo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas pateikia prašymą ar skundą Agentūrai teikiantis asmuo, išskyrus atvejus, kai Agentūros direktorius nusprendžia kitaip.

38. Agentūroje prašymai ir skundai nagrinėjami tik pagal Agentūros kompetenciją. Jeigu Agentūra nėra įgaliota spręsti jai pateiktame prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos, jis persiunčiamas kompetentingai institucijai, išskyrus atvejus, kai teisės aktai numato, kad besikreipiantis asmuo turi pats kreiptis į atitinkamas institucijas pagal kompetenciją, ir apie tai pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastį.

39. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, Agentūra nagrinėja prašymą ar skundą pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

40. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą vienai institucijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavusi institucija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją.

41. Prašymai ir skundai, kurių turinys įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta, Agentūroje registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami. Sprendimą dėl šiame punkte nurodyto įžeidžiančio ar geros moralės neatitinkančio turinio prašymo ar skundo nenagrinėjimo priima Agentūros direktorius. Agentūros direktoriaus sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms. Asmenys, teikiantys prašymus, skundus, privalo sąžiningai naudotis jiems suteiktomis teisėmis ir jomis nepiktnaudžiauti.

42. Prašymai ir skundai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas ar nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kreipiamasi dėl darbuotojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų darbuotojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, ir tie, kuriuose neformuluojamas konkretus prašymas ar reikalavimas Agentūrai, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai Agentūros direktorius nusprendžia kitaip.

43. Prašymai ir skundai, kuriuose keliami tie patys klausimai, dėl kurių atsakymą yra pateikusi ar sprendimą priėmusi Agentūra ar kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas, ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai Agentūros direktorius nusprendžia kitaip.

44. Asmenų kreipimaisi, kurie neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Agentūros veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, taip pat jei prašymai ar skundai yra pateikti tik kaip kopija Agentūrai ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, turi būti priimti, užregistruoti, įvertintas jų turinys, su jais turi būti susipažindintas Agentūros direktorius ir kiti pagal kompetenciją Agentūros darbuotojai, tačiau į juos nėra atsakoma, jei Agentūros direktorius nenusprendžia kitaip.

45. Prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant Aprašo 21-22 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Agentūroje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją, grąžinami asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei kiti teisės aktai nenustato kitų terminų.

Kai per nustatytą terminą asmuo nepateikia tinkamai įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

46. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Agentūroje dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, toks skundas nenagrinėjamas, jeigu Agentūros direktorius nenusprendžia kitaip.

47. Asmuo, kurio veiksmai, neveikimas arba sprendimas skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atsakymas į jį turės tiesioginį poveikį, turi teisę pateikti Agentūrai prašymą susipažinti su prašymo ar skundo ir jo priedų, taip pat atsakymo turiniu, išskyrus teisę susipažinti su asmens duomenų arba kita pagal įstatymus saugoma informacija.

48. Prašymai ar skundai, kuriuos dėl tų pačių klausimų pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas, Agentūros direktoriaus sprendimu nenagrinėjami.

VI SKYRIUS ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS IR PATEIKIMAS ASMENIMS

50. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, aiškiai ir argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Agentūros pozicija dėl asmens keliamų klausimų, nurodant prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant prašymo ar skundo turinį, ar kt.

51. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba, gali būti atsakoma ir kitomis užsienio kalbomis, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Agentūra sudarytomis sutartimis prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija.

52.. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu.

53. Atsakymus į rašytinius prašymus ir skundus pasirašo Agentūros direktorius ar jo įgaliotas struktūrinio padalinio vadovas.

54. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas Agentūrai priėmus administracinį sprendimą, Agentūra, pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus:

54.1. jeigu klaida gali turėti esminės įtakos vykdyti administracinį sprendimą, viešojo administravimo subjektas, priėmęs administracinį sprendimą, sustabdo šio sprendimo vykdymą, iki klaidos bus ištaisytos.

54.2. per 3 darbo dienas nuo klaidų ištaisyimo dienos asmeniui ar asmenų grupei, kuriems buvo skirtas administracinis sprendimas, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo įteiktas su klaidomis buvęs administracinis sprendimas, įteikiamas pataisytas administracinis sprendimas.

54.3. jeigu klaidos ištaisyimas pakeistų administracinio sprendimo turinį iš esmės, klaidų ištaisyimo procedūra negalima, o administracinis sprendimas gali būti pripažintas netekusiu galios vadovaujantis šio įstatymo 16 straipsniu arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka.

55. Atsakymus į prašymus dėl bendro pobūdžio Agentūros informacijos pateikimo rengia asmenų aptarnavimo funkcijas atliekantis darbuotojas. Šiais atvejais darbuotojas atsako iš karto arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną iš elektroninio pašto nsa@ltusportas.lt, suderinęs atsakymą su Agentūros direktoriumi arba kitu pagal kompetenciją darbuotoju.

56. Jeigu asmuo nesutinka su Agentūros atsakymu į jo prašymą ar skundą, arba jeigu per nustatytą jo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nebuvo išsiųstas, jis turi teisę paduoti skundą Agentūrai Viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai Administracinių ginčų komisijų įstatyme nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Administracinių bylų teisenos įstatyme nustatyta tvarka.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

57. Agentūra užtikrina galimybę asmenims anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimo kokybę, užpildant asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausos anketą Agentūros internete.

58. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausos anketų rezultatai ne rečiau kaip kartą per metus apibendrinami ir pateikiama ataskaita.

59. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.
