

PATVIRTINTA  
Lietuvos istorijos  
instituto direktoriaus  
2020 m. kovo 31 d.  
įsakymu Nr. B-34

## ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS ISTORIJOS INSTITUTE TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos istorijos institute taisyklės (toliau vadinama – Taisyklės) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos istorijos institute (toliau vadinama – Institutas).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Institutą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto, valstybės pinigų fondų ir Europos Sąjungos struktūrinių fondų (toliau vadinama - darbuotojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Institutą.

3. Aptarnaujant asmenis, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975; Nauja įstatymo redakcija nuo 2007-01-01 Nr. X-736, 2006-06-27, Žin., 2006, Nr. 77-2975 (2006-07-14) bei Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779), pakeitimai 2017 m. lapkričio 15 d. LRV nutarimu Nr. 933).

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

6. Aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus Instituto darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir bendradarbiavimo principais.

7. Instituto darbuotojų vardai ir pavardės, elektroninio pašto, telefono numeriai, kita reikalinga informacija skelbiama Instituto interneto tinklalapyje: [www.istorija.lt](http://www.istorija.lt).

8. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Institute atvejais asmens prašymo nagrinėjimas ir jų aptarnavimas pavedamas kitam darbuotojui.

9. Instituto darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu:

9.1. Instituto darbuotojas yra asmens, pateikusio Institutui prašymą artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (Žin., 2000, Nr. 74-2262)), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

9.2. tarp darbuotojo ir asmens, Institutui pateikusio prašymą yra pavaldumo santykiai;

9.3. Instituto darbuotojo bešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Instituto kompetenciją. Nenagrinėjami tie prašymai, kurie reikalauja išsamių mokslinių tyrimų arba kai informacija yra lengvai viešai prieinama. Jeigu Institutas neįgalios spręsti prašyme išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su Instituto kompetencija, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su Instituto kompetencija.

11. Prašymas, kuriame yra privačios informacijos, persiunčiamas nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus raštišką asmens sutikimą. Jei asmuo tokio sutikimo nėra davęs, Institutas per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos kreipiasi į asmenį prašydamas tokį sutikimą pateikti. Jei per 14 kalendorinių dienų iš asmens sutikimas negaunamas, jam gražinamas prašymas, nurodant gražinimo priežastį. Taisyklių 43 punkte nustatytas 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Institute datos.

12. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą, pastarasis per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Institute dienos gražinamas asmeniui nurodant gražinimo priežastį.

13. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Institutą tuo pačiu klausimu, kurį institucija 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, Institutas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

14. Institute asmens duomenys yra tvarkomi Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (Žin., 1996, Nr. 63-1479; 2008, Nr. 22-804) nustatyta tvarka.

## **II. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU IR JIEMS ATVYKUS Į INSTITUTĄ**

15. Asmenis aptarnaujantys Instituto darbuotojai:

15.1. teikia asmenims informaciją asmeniškai ir telefonu. Jei Instituto darbuotojas nėra kompetentingas atsakyti į užduotą klausimą, jis perduoda klausimą nagrinėti kompetentingam Instituto darbuotojui arba nurodo asmeniui instituciją, į kurią jis turėtų kreiptis;

15.2. pateikia asmeniui prašomą informaciją, susijusią su Instituto veikla Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymo (Žin., 2000, Nr. 10-236, 2005, Nr. 139-5008) nustatyta tvarka, išskyrus įstatymų numatytą neteiktiną informaciją;

15.3. priima į Institutą atvykusių asmenų prašymus raštu ir žodžiu, prireikus sudaro sąlygas ir konsultuoja asmenį dėl žodinių prašymų įforminimo raštu;

15.4. Instituto direktoriaus pavedimu nagrinėja asmenų prašymus, rengia atsakymus.

16. Instituto darbuotojai privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

16.1. ar Institutas kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

16.2. kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens prašymas būtų išnagrinėtas;

16.3. į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Institutas nekompetentingas nagrinėti asmens prašymą ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

17. Atvykę į Institutą asmenys prašymus gali pateikti 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 Instituto interesų.

18. Instituto darbuotojas, priimdamas asmens prašymą patikslina jo esmę, nurodo, ar pateikta visa reikalinga informacija, prireikus paprašo ją papildyti. Informacija, esanti Instituto ir kitų institucijų informacinėse sistemose bei registruose, kurią Institutas gali gauti iš kitų institucijų, iš asmenų nereikalaujama.

19. Asmeniui pageidaujant susitikti su Instituto darbuotoju, susitikimo laikas gali būti derinamas telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam laikui, Instituto darbuotojai apie tai asmenį įspėja.

### **III. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS**

20. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, atsiuntus paštu, faksu ar per pasiuntinį ir elektroniniu būdu institucijos elektroninio pašto adresu). Prašymai, pateikti elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu.

21. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Instituto darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

22. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Institute neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

23. 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, Instituto darbuotojas 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.

24. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam Instituto darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Institute nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

25. Asmenų prašymai raštu turi būti:

25.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą;

25.2. parašyti įskaitomai;

25.3. turi būti asmens pasirašyti, nurodant jo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jei kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

26. Nevalstybine kalba raštu pateikti asmenų prašymai Institute gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

27. Kai asmens prašymą Institutui pateikia asmens atstovas, jis Institutui turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą atitinkantį Taisyklių 25.3 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Institutą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamojo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jei kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), duomenis ryšiu palaikyti ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

28. Kai prašymą institucijai 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. Asmuo turi teisę gauti informaciją apie save pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie save asmuo teikia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

30. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti institucijai 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 institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

31. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavęs

Instituto darbuotojas galėtų:

31.1. Atpažinti elektroninio dokumento formatą;

31.2 Atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Institute naudojamoms informacinių technologijų priemonėmis;

31.3. Atpažinti prašymo turinį.

32. Jeigu įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 30-31 punktų reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Instituto interesų, galima atsakyti nedelsiant, neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

33. Asmuo, prašymą teikiantis Institutui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Instituto elektroninio pašto adresu.

34. Instituto darbuotojas, jam Instituto suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelšdamas persiųsti jį oficialiu Instituto elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

35. Instituto darbuotojai, priėmę raštu pateiktus prašymus, juos užregistruoja gautų dokumentų registracijos žurnale.

36. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas - spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

37. Įregistruoti prašymai ne vėliau kaip per tris darbo dienas perduodami Instituto direktoriui, kuris, juos peržiūrėjęs, priima sprendimą dėl jų nagrinėjimo.

38. Įregistruoti prašymai perduodami nagrinėti Instituto darbuotojams pagal jų kompetenciją.

#### **IV. PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS**

39. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar gauti elektroniniu paštu, turi būti užregistruoti atitinkamame dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos Vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. Įsakymu Nr. V-118 (Žin., 2011-07-15, Nr. 88-4230).

40. Asmeniui 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 prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

41. Prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Institute dienos, išskyrus tuos atvejus, jei įstatymo nustatyta kitaip arba prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, daugiau laiko reikalaujančiu mokslinės informacijos rinkimu ar pan., dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Institute dienos, Direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus terminą Institutas nedelsiant išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nuroydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

42. Jeigu Institutas, užregistravęs asmens prašymą, nustato, kad prašymas

grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Institutas negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Instituto direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Institutas nedelsdamas praneša asmeniui.

43. Prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 25.1 ir 25.2 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir gautų dokumentų užregistravimo Institute gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Institutas pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopiją.

44. Prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 25.3, 27 ir 28 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

45. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Taisyklių 31.1 – 31.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma gražinimo priežastis.

## **V. UŽKLAUSŲ DĖL PAPILDOMŲ DOKUMENTŲ, SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ ĮFORMINIMAS IR ĮTEIKIMAS**

46. Instituto užklauso dėl papildomų dokumentų ir (ar) informacijos, reikalingos nagrinėjant asmenų prašymus, pateikimo (toliau vadinama - užklausa), siunčiamos asmens nurodytu elektroniniu paštu ar faksu. Užklausa siunčiama paštu tuo atveju, jei asmuo nenurodė elektroninio pašto adreso ar nurodė jį netiksliai bei nenurodė fakso numerio.

47. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Institute.

48. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

48.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti 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 Instituto turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, pažymą ar kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta institucijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamą dokumentą, jo kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

49. Instituto atsakymas į prašymą asmeniui, kuris kreipėsi į Institutą asmeniškai ar per įgaliotą asmenį, įteikiamas asmeniškai, jeigu prašyme jis nenurodė kito atsakymo atsiėmimo būdo.

50. Jei asmuo, kuris kreipėsi į Institutą asmeniškai ar per įgaliotą asmenį, pageidauja gauti atsakymą elektroniniu paštu ar faksu, tokį pageidavimą turi nurodyti prašyme raštu.

51. Jei asmuo, kuris kreipėsi į Institutą asmeniškai ar per įgaliotą asmenį, pageidauja gauti atsakymą paštu, tokį pageidavimą turi nurodyti prašyme raštu.

52. Laikoma, kad elektroniniu paštu ar faksu išsiųstus dokumentus asmuo gauna kitą darbo dieną po atsakymo išsiuntimo elektroniniu paštu ar faksu dienos. Atsakymo gavimo diena gali būti pripažinta vėlesnė diena, jei asmuo rašytiniais įrodymais pagrindžia vėlesnį atsakymo gavimą.

53. Laikoma, kad paštu išsiųstus dokumentus Lietuvos Respublikos teritorijoje asmuo gauna per 5 dienas nuo išsiuntimo dienos, o užsienyje – per 14 dienų nuo išsiuntimo dienos, išskyrus atvejus, kai asmuo rašytiniais įrodymais pagrindžia vėlesnį šių dokumentų gavimą.

54. Asmuo privalo nedelsdamas raštu informuoti Institutą apie kiekvieną dokumentų įteikimo vietos, įskaitant elektroninio pašto adresą, fakso numerį, pasikeitimą. Jei Pareiškėjas nesilaiko šios pareigos, dokumentai išsiunčiami paskutiniu juo Institutui žinomu adresu ir yra laikomi įteiktais.

55. Atsisakymas priimti registruotą laišką paties Pareiškėjo nurodytu adresu yra prilyginamas įteikimui.

56. Asmuo, nesutinkantis su Instituto atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jei per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nėra išsiųstas, turi teisę paduoti skundą Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13310) bei LR administracinių ginčų komisijų įstatymo Nr. VIII-1031 pakeitimo (2016-06-02 Nr. XII-2400) nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (2017 m. birželio 20 d. Nr. XIII-46) administraciniam teismui.

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

57. Institutas kasmet atlieka asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal šiuos kriterijus:

57.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

57.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta ir kodėl;

57.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į instituciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį Instituto darbuotoją;

57.4. 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 Instituto darbuotoją.

58. Taisyklių 57 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui institucijoje gerinti.