



## LIETUVOS RESPUBLIKOS ENERGETIKOS MINISTRAS

### ĮSAKYMAS

#### DĖL ENERGETIKOS MINISTRO 2022 M. GRUODŽIO 6 D. ĮSAKYMO NR. 1-446 „DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS ENERGETIKOS MINISTERIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO

2026 m.

d. Nr.

Vilnius

P a k e i č i u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos energetikos ministerijoje tvarkos aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2022 m. gruodžio 6 d. įsakymu Nr. 1-446 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos energetikos ministerijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“, ir jį išdėstau nauja redakcija:

## „LIETUVOS RESPUBLIKOS ENERGETIKOS MINISTRAS

### ĮSAKYMAS

#### DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO

### I SKYRIUS

#### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. N u s t a t a u, kad:

1.1. Lietuvos Respublikos energetikos ministerijoje (toliau – Ministerija) asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, nagrinėjami ir tvarkomi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo, Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės (toliau – Vyriausybė) 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – asmenų aptarnavimą reglamentuojantys teisės aktai), Ministerijos nuostatų, patvirtintų Vyriausybės 2009 m. vasario 11 d. nutarimu Nr. 86 „Dėl Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos nuostatų patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2024 m. kovo 21 d. įsakymu Nr. 1-59 „Dėl Lietuvos Respublikos energetikos ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijomis, patvirtintomis

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1784 „Dėl Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų patvirtinimo“ (toliau – Rekomendacijos), nustatyta tvarka.

1.2. Prašymai ir skundai raštu pateikiami tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Ministeriją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu (J. Lelevelio g. 6, 01103 Vilnius) arba elektroninių ryšių priemonėmis: elektroniniu būdu užpildant elektroninę formą Ministerijos interneto svetainėje tam skirtoje paskyroje <https://enmin.lrv.lt/lt/klausimai> ar elektroniniu paštu [pilietis@enmin.lt](mailto:pilietis@enmin.lt). Prašymai ir skundai žodžiu pateikiami tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Ministeriją (J. Lelevelio g. 6, Vilnius) bei telefonu (0 5) 203 4696.

1.3. Ministerijos darbo dienos laikas pirmadienį – ketvirtadienį: nuo 8 val. 00 min. iki 17 val. 00 min., penktadienį – nuo 8 val. 00 min. iki 15 val. 45 min., švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda. Papildomu laiku asmenys ar jų atstovai prašymus ir skundus gali pateikti atvykę į Ministeriją, iš anksto užsiregistravę ne vėliau kaip prieš 1 darbo dieną: antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 7 val. 30 min. iki 8 val. 00 min.

1.4. Organizacijos valdymo skyriaus darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą (toliau – asmenų aptarnavimo darbuotojai), pareigos, vardas, pavardė, darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo (darbo) vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas) skelbiami Ministerijos interneto svetainėje.

1.5. Ministerijoje asmenys prašymus ir skundus gali pateikti žodžiu ir raštu. Asmenims sudaryta galimybė prašymus ir skundus pateikti ir pietų pertraukos metu.

1.6. Ministerijos priimamajame sudaroma galimybė asmenims išdėstyti prašymą ar skundą raštu, jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto.

1.7. Prašymus ir skundus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, priima ir registruoja Dokumentų valdymo bendrojoje informacinėje sistemoje (toliau – DBSIS) Ministerijos Organizacijos valdymo skyriaus atsakingi darbuotojai (toliau – raštinė).

1.8. Gavus elektroninį prašymą ar skundą elektroniniu paštu [pilietis@enmin.lt](mailto:pilietis@enmin.lt), išsiunčiama automatinė žinutė, patvirtinanti prašymo ar skundo gavimo faktą.

1.9. Prašymai ar skundai, gauti paštu, elektroninėmis ryšių priemonėmis, kuriuose prašoma pateikti informaciją, registruojami tuo atveju, kai prašymo ar skundo turinys yra konkretus ir aiškus ir yra galimybė identifikuoti asmenį – nurodytas vardas, pavardė ir (ar) elektroninio pašto adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ir toks prašymas ar skundas yra pasirašytas.

1.10. Anoniminiai prašymai ar skundai, jeigu pagal juose pateiktą informaciją nėra galimybės identifikuoti juos pateikusio asmens arba patikrinti jų autentiškumo, Ministerijoje neregistruojami ir nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai Ministerijos administracijos padalinių vadovai nustato, kad juose nurodyti pažeidimai ar kita informacija, į kurią būtina reaguoti.

1.11. Išvadas, atsakymus arba pagrįstą nuomonę į prašymus ir skundus, kurių dėl klausimų sudėtingumo negali parengti asmenų aptarnavimo darbuotojai, pagal savo kompetenciją rengia kiti Ministerijos administracijos padaliniai. Tokiu atveju prašymas ar skundas nukreipiamas atsakingam Ministerijos administracijos padaliniui.

1.12. Visi pokalbiai bendruoju telefonu įrašomi prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens sutikimu, siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos teikimą. Apie tai prašymą ar skundą žodžiu teikiantis asmuo yra informuojamas prieš pokalbio įrašymą.

1.13. Ministerijos administracijos padaliniai yra atsakingi už laiku pateiktą informaciją ir jos atnaujinimą Ministerijos interneto svetainės skyriuje „Dažniausiai užduodami klausimai“ (toliau – DUK).

1.14. Ministerijos interneto svetainėje skelbiama anoniminė asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketa. Ją pildydami asmenys gali pareikšti savo nuomonę apie Ministerijos pateikto atsakymo raštu kokybę.

1.15. Asmenų priėmimą ir aptarnavimą vieno langelio principu Ministerijoje organizuoja Organizacijos valdymo skyrius, kuris:

1.15.1. priima asmenų, atvykusių į Ministeriją, prašymus ir skundus, juos užregistruoja;

1.15.2. persiunčia asmenų prašymus ir skundus pagal kompetenciją kitam viešojo administravimo ar ūkio subjektui;

1.15.3. rengia atsakymus į prašymus ar skundus; jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, apie tai praneša asmeniui paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis;

1.15.4. perduoda prašymus ir skundus pagal kompetenciją nagrinėti Ministerijos administracijos padaliniams;

1.15.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą ar skundą nagrinėjančią Ministerijos darbuotoją;

1.15.6. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

1.15.7. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

1.15.8. konsultuoja, informuoja asmenį pagal kompetenciją.

1.16. Asmenų aptarnavimo darbuotojų, užtikrinančių vieno langelio principą Ministerijoje, uždavinys – telefonu suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Asmenų aptarnavimo darbuotojas turi asmeniui trumpai ir suprantamai:

1.16.1. paaiškinti, ar Ministerijai pagal kompetenciją priklauso nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

1.16.2. paaiškinti, kokius dokumentus, koku būdu ir kam reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

1.16.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Ministerijai pagal kompetenciją nepriskirta nagrinėti jo prašymo ar skundo;

1.16.4. pateikti asmens pageidaujama informacija, kuria disponuoja Ministerija ir kurią asmuo turi teisę gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo nustatyta tvarka.

1.17. Konsultacijas asmenims Ministerijos administracinių padalinių darbuotojai teikia pagal savo administravimo sritis.

## II SKYRIUS

### ASMENŲ PRIĖMIMO PAS MINISTRĄ IR VICEMINISTRUS TVARKA

1.18. Į Vyriausybės organizuojamą priėmimą pas energetikos ministrą asmenys gali užsiregistruoti pateikus Vyriausybės kanceliarijai prašymą paštu (Gedimino pr. 11, Vilnius), elektroniniu paštu (LRVkanceliarija@lrvt.lt), per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą (www.ePristatymas.lt), asmeniškai atvykus į Vyriausybės priimamąjį arba užpildant registracijos formą Vyriausybės interneto svetainėje <https://epilietis.lrv.lt/lt/ateikite/susitikimai-su-ministrais/>.

1.19. Viceministrai pagal veiklos administravimo sritis priima asmenis Ministerijos pastate (J. Lelevelio g. 6, Vilnius) savo darbo vietoje pagal suderintą atitinkamo ketvirčio vykdomų Asmenų priėmimų grafiką (toliau – grafikas).

1.20. Ministerijos asmenų aptarnavimo darbuotojai kiekvieno ketvirčio pabaigoje suderina su viceministrais asmenų priėmimo datą bei laiką ir parengia ateinančio ketvirčio grafiką.

1.21. Informacija apie asmenų priėmimą Ministerijoje, likus ne mažiau kaip 2 savaitėms iki numatomų priėmimų, skelbiama ministerijos interneto svetainėje Asmenų aptarnavimo skiltyje.

1.22. Informacija (konsultacijos) apie priėmimo organizavimo tvarką teikiama telefonu (0 5) 203 4696, el. paštu [pilietis@enmin.lt](mailto:pilietis@enmin.lt) ar atvykus į Ministerijos priimamąjį J. Lelevelio g. 6, Vilnius, 171 kab.

1.23. Asmuo, pageidaujantis pagal grafiką patekti į priėmimą pas viceministrą, prašymą raštu gali pateikti interneto portalo „Mano vyriausybė“ svetainėje „E. pilietis“ (<http://epilietis.lrv.lt/>) arba asmeniškai atvykęs į Ministerijos priimamąjį J. Lelevelio g. 6, Vilnius, 171 kab. Taip pat užsirašyti priėmimui pas viceministrą galima telefonu (0 5) 203 4696. Asmuo turi nurodyti savo vardą, pavardę, kontaktinius duomenis ir išdėstyti klausimo ar problemos esmę, atvykus su savimi turėti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

1.24. Į priėmimą pas viceministrus užrašomi asmenys:

1.24.1. kurie aiškiai nusako, kokių klausimų kreipiasi į viceministrą (tiksliai nurodydami aktualaus klausimo esmę ir su tuo susijusią informaciją);

1.24.2. kurių keliamas klausimas yra viceministrui pavestos (-ų) valdymo srities (-čių) ir yra susijęs su šios (šių) srities (-čių) teisinio reguliavimo tobulinimu ir (ar) jo įgyvendinimo trūkumais;

1.24.3. kurie nėra prieš tai dalyvavę priėmimo pas tos pačios valdymo srities viceministrą tuo pačiu klausimu;

1.24.4. kurių keliamo klausimo nenagrinėja teismas ir nėra priimto teismo sprendimo;

1.24.5. kurių keliamą klausimą jau nagrinėjo kompetentingos institucijos ar įstaigos;

1.24.6. kurie prašymą susitikti su viceministru pateikia ne vėliau nei prieš 3 darbo dienas iki numatomo priėmimo datos;

1.24.7. jei asmenų, pageidaujančių susitikti su viceministru, sąrašas yra laisvos vietos.

1.25. Asmuo, pageidaujantis susitikti su viceministru, privalo informuoti asmenų aptarnavimo darbuotoją apie kitus asmenis (ne daugiau kaip 2 asmenys), kartu su juo ketinančius dalyvauti priėmimo tuo pačiu klausimu, ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki numatomo priėmimo dienos.

1.26. Atsakingi asmenų aptarnavimo darbuotojai, ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki numatytos asmenų priėmimo dienos susisiekiama su prašymus pateikusiais asmenimis jų nurodytais kontaktais, primena apie priėmimą, prirėikus patikslina informaciją apie asmeniui aktualų klausimą ir su tuo susijusią informaciją.

1.27. Asmenų aptarnavimo darbuotojai sudaro asmenų, pageidaujančių susitikti su viceministru, sąrašą ir pateikia 1.23. punkte nurodytą informaciją, vieno asmens priėmimui numatant ne mažiau kaip 45 min.

1.28. Į kiekvieną priėmimą užrašomi ne daugiau kaip 4 asmenys (skaičiuojant nuo anksčiausiai prašymus pateikusius asmenų), vienam asmeniui skiriama ne daugiau kaip 45 min. pokalbio.

1.29. Asmenų, pageidaujančių susitikti su viceministru, sąrašas išsiunčiamas elektroniniu paštu Ministerijos viceministrų priimamųjų darbuotojams ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki numatomo priėmimo dienos.

1.30. Viceministras turi teisę keisti asmenų, pageidaujančių susitikti su juo, sąrašą ir (ar) priėmimo laiką, apie tai elektroniniu paštu informuojant sąrašą pateikusį asmenų aptarnavimo darbuotoją, o šis apie pakeitimus praneša asmenims jų nurodytais telefonais ar kitais kontaktais.

1.31. Viceministrų sprendimu priėmimo turi teisę dalyvauti kiti su asmens svarstomu klausimu susiję Ministerijos darbuotojai.

1.32. Priėmimo metu laikomasi pagarbaus ir etiško bendravimo principų.

1.33. Priėmimo metu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami Ministerijos DBSIS ir nagrinėjami vadovaujantis 1.1. papunktyje nurodytų teisės aktų nustatyta tvarka.

2. P a v e d u Ministerijos Organizacijos valdymo skyriui:

2.1. Organizuoti asmenų aptarnavimą Ministerijoje, tvarkyti prašymus ir skundus, gautus tiesiogiai iš asmenų arba atsiųstus paštu ar per pasiuntinį, elektroninių ryšių priemonėmis;

2.2. Paskelbti šį įsakymą Ministerijos interneto svetainėje.“

Energetikos ministras

Žygimantas Vaičiūnas