



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 ĉ 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 (pridedama).

Energetikos ministras

Žygimantas Vaičiūnas

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos energetikos ministro
2022 m. gruodžio 6 d. įsakymu Nr. 1-446
(Lietuvos Respublikos energetikos ministro
2026 m. _____ d. įsakymo Nr. _____
redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS ENERGETIKOS MINISTERIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos energetikos ministerijoje tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymo parengimo, išsiuntimo (įteikimo) asmeniui, asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos energetikos ministerijoje (toliau – Ministerija) ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo tvarką.

2. Ministerijoje asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, nagrinėjami ir tvarkomi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – Įstatymas), 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 – Taisyklės), 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“ (toliau – Darbo reglamentas), 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. A1-784 „Dėl Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų patvirtinimo“ nustatyta tvarka.

3. Ministerijoje nagrinėjami Įstatymo ir Taisyklių nustatyta ir nustatytu būdu pateikti Ministerijai adresuoti prašymai ir skundai, kuriuose keliami klausimai pagal kompetenciją priskirti Ministerijai.

4. Ministerijoje priimami ir nagrinėjami prašymai ir skundai, parašyti valstybine kalba. Ministerijoje taip pat priimami ir nagrinėjami prašymai, parašyti ir anglų kalba. Kitomis užsienio kalbomis, nei nurodyta šiame punkte, parašyti prašymai priimami ir nagrinėjami, jeigu yra pridėtas įstatymų nustatyta tvarka patvirtintas vertimas į valstybinę kalbą, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

5. 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.

6. Asmenų prašymų ir skundų priėmimą ir asmenų aptarnavimą Ministerijoje organizuoja ir vieno langelio funkcijas vykdo Ministerijos Organizacijos valdymo skyriaus darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą (toliau – asmenų aptarnavimo darbuotojai). Jų pareigos, vardas, pavardė, darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo (darbo) vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas) skelbiami Ministerijos interneto svetainėje.

7. Asmenų aptarnavimo darbuotojai:

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

7.2. 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;

7.3. rengia atsakymus į prašymus ar skundus;

7.4. perduoda prašymus ir skundus pagal kompetenciją nagrinėti Ministerijos administracijos padaliniais;

7.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą ar skundą nagrinėjantį Ministerijos darbuotoją;

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

7.7. konsultuoja, informuoja asmenį pagal kompetenciją;

7.8. užtikrina, kad asmenų aptarnavimo metu tvarkomi asmens duomenys būtų tvarkomi laikantis asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. 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. Prašymai ir skundai žodžiu pateikiami tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Ministeriją (J. Lelevelio g. 6, Vilnius) bei telefonu (0 5) 203 4696.

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

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

11. 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, jeigu juose nurodyti duomenys leidžia identifikuoti pareiškėją, kreipimasis yra adresuotas Ministerijai ir atitinka kitus teisės aktuose nustatytus reikalavimus..

12. Gavus elektroninį prašymą ar skundą elektroniniu paštu pilietis@enmin.lt, išsiunčiama automatinė žinutė, patvirtinanti prašymo ar skundo gavimo faktą.

13. 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.

14. 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.

15. 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 padalinii.

III SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO TELEFONU ORGANIZAVIMAS IR POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMAS

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:

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

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

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

16.4. pateikti asmens pageidaujamą informaciją, 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.

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

17. Visi pokalbiai bendruoju telefonu įrašomi prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens sutikimu, siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos teikimą, nagrinėti asmenų prašymus, skundus ir ginčus, ginti Ministerijos ir asmenų teisėtus interesus, vykdyti vidaus kokybės kontrolę.

18. Prieš pradėdant pokalbio įrašymą asmuo informuojamas apie pokalbio įrašymą. Asmeniui pageidaujant, jam sudaroma galimybė kreiptis kitais būdais – elektroniniu paštu, per Ministerijos interneto svetainę, raštu ar atvykus į Ministeriją.

19. Telefoninių pokalbių įrašų tvarkymas vykdomas laikantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 (Bendrojo duomenų apsaugos reglamento), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

20. Apie tai, kad pokalbis įrašomas, taip pat apie pokalbio įrašymo tikslą asmenys informuojami pokalbio pradžioje šiuo automatiniu pranešimu: „Sveiki, Jūs paskambinote į Energetikos ministeriją. Mielai atsakysime į jums rūpimus klausimus. Informuojame, kad siekdami užtikrinti duomenų apsaugą bei teikiamų konsultacijų kokybę, pokalbį įrašysime. Jeigu sutinkate, prašome palaukti“.

21. Telefoninio pokalbio metu įrašomi šie duomenys: skambinančio asmens telefono numeris, aptarnaujančio Ministerijos darbuotojo telefono numeris, asmens vardas ir pavardė, pareigos ar atstovaujama organizacija, jei tokie duomenys pateikiami, elektroninio pašto adresas ar kiti kontaktiniai duomenys, pokalbio metu pateikta informacija, susijusi su prašymu, skundu ar konsultacija, pokalbio laikas, trukmė ir pokalbio garso įrašas.

22. Telefoninių pokalbių įrašymą administruoja (įrašo, saugo ir pasibaigus saugojimo terminui sunaikina) pagal paslaugų teikimo sutartį Ministerijos pasitelktas duomenų tvarkytojas. Telefoninių pokalbių įrašai duomenų tvarkytojo savitarnos svetainėje saugomi ne ilgiau kaip 6 mėnesius, išskyrus atvejus, kai:

22.1. įrašas reikalingas skundo, ginčo ar tyrimo nagrinėjimui;

22.2. įrašas naudojamas kaip įrodymas;

22.3. ilgesnį saugojimo terminą nustato teisės aktai.

23. Pasibaigus saugojimo terminui telefoninių pokalbių įrašai sunaikinami automatiniu arba kitu saugiu būdu.

24. Prieiga prie telefoninių pokalbių įrašų suteikiama tik įgaliotiems Ministerijos darbuotojams, kuriems tokia prieiga būtina jų funkcijoms vykdyti.

25. Asmenų aptarnavimo telefonu metu laikomasi pagarbaus, dalykiško ir etiško bendravimo principų. Jeigu skambinantis asmuo pokalbio metu elgiasi nepagarbiai, vartoja įžeidžiančius ar necenzūrinius žodžius, trikdo sklandų bendravimą, taip pat kai į asmens pateiktus

klausimus jau yra atsakyta ir naujų aplinkybių ar informacijos asmuo nepateikia, asmenų aptarnavimo darbuotojas, apie tai išpėjęs asmenį, turi teisę pokalbį nutraukti.

26. Asmenų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimą esant poreikiui atlieka Ministerijos Organizacijos valdymo skyriaus patarėjas arba/ir vedėjas, perklausydami telefoninių pokalbių įrašus, kai yra gautas asmens pranešimas ar skundas dėl galimai netinkamai telefonu suteiktos konsultacijos, taip pat kitais atvejais, kai tai būtina nagrinėjant galimus tarnybinius nusižengimus. Telefoninių pokalbių įrašus duomenų tvarkytojo savitarnos svetainėje taip pat turi teisę perklausti Ministerijos darbuotojai, kai tai susiję su jų funkcijų vykdymu, skundų nagrinėjimu arba tarnybinio nusižengimo tyrimu.

27. Papildoma informacija apie asmens duomenų tvarkymą ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimą skelbiama Ministerijos interneto svetainėje.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRIĖMIMO PAS MINISTRĄ IR VICEMINISTRUS TVARKA

28. Į Vyriausybės organizuojamą priėmimą pas energetikos ministrą asmenys gali užsiregistruoti pateikus Vyriausybės kanceliarijai prašymą paštu (Gedimino pr. 11, Vilnius), elektroniniu paštu (LRVkanceliarija@lrv.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/>.

29. 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).

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

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

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

33. 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.

34. Į priėmimą pas viceministrus užrašomi asmenys:

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

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

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

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

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

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

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

35. Asmuo, pageidaujantis susitikti su viceministru, privalo informuoti asmenų aptarnavimo darbuotoją apie kitus asmenis (ne daugiau kaip 2 asmenys), kartu su juo ketinančius

dalyvauti priėmime tuo pačiu klausimu, ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas iki numatomo priėmimo dienos.

36. 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.

37. Asmenų aptarnavimo darbuotojai sudaro asmenų, pageidaujančių susitikti su viceministru, sąrašą ir pateikia 33 punkte nurodytą informaciją, vieno asmens priėmimui numatant ne mažiau kaip 45 min.

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

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

40. 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.

41. Viceministrų sprendimu priėmime turi teisę dalyvauti kiti su asmens svarstomu klausimu susiję Ministerijos darbuotojai.

42. Priėmimo metu laikomasi pagarbaus ir etiško bendravimo principų.

43. Priėmimo metu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami Ministerijos DBSIS ir nagrinėjami vadovaujantis 2 punkte nurodytų teisės aktų nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

44. Atsakymai, atsižvelgus į prašymo ar skundo turinį, rengiami vadovaujantis Įstatymo, Taisyklių reikalavimais, derinami ir registruojami Darbo reglamento nustatyta tvarka, laikantis teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

45. Kai prašymas ar skundas yra pasirašytas (fiziniu ar kvalifikuotu elektroniniu parašu), atsakymai įforminami Ministerijos siunčiamojo rašto blanke ir registruojami DBSIS. Atsakyme papildomai nurodomas jo pateikimo ar išsiuntimo būdas. Elektroninių ryšių priemonėmis pateiktame ir pasirašytame prašyme ar skunde nurodytu elektroninio pašto adresu siunčiamas atsakymas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu. Prirėikus prašymai ar skundai gali būti persiunčiami pagal kompetenciją kitoms institucijoms per DBSIS, registruojant persiuntimą nustatyta tvarka.

46. Kai prašymas ar skundas nėra pasirašytas, atsakymai teikiami paprastu elektroniniu paštu iš darbuotojo darbinio elektroninio pašto, tokie atsakymai neregistruojami DBSIS ir nepasirašomi kvalifikuotu elektroniniu parašu. Nepasirašyti prašymai ar skundai, esant poreikiui, gali būti persiunčiami pagal kompetenciją kitoms institucijoms paprastu elektroniniu paštu, jų neregistruojant DBSIS.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

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

49. Tvarkos aprašas skelbiamas Ministerijos interneto svetainėje.
