

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos „Sportas ir poilsis“
direktorius 2024 m. gruodžio 17 d.
įsakymu Nr. V-10

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „SPORTAS IR POILSIS“ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Sportas ir poilsis prašymų ir skundų tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) asmenų prašymų ir skundų pateikimą, nagrinėjimą viešojoje įstaigoje „Sportas ir poilsis“ (toliau – Sportima),
2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymus, Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymu, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo 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 norminiais teisės aktais.
3. Šio tvarkos aprašo nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Sportimą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu; pranešama apie Sportimos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti; informuojama apie Sportimos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kiti asmenų kreipimaisi į Sportimą, susiję su Sportimos kompetencijai priskirtų klausimų nagrinėjimu.
4. Šiame Tvarkos apraše naudojamos sąvokos“
 - 4.1. **Asmuo** – fizinis asmuo, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens statuso (komisija, visuotinis narių susirinkimas);
 - 4.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija ar nuorašas, išdėstyta Sportimos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;
 - 4.3. **Elektroniniai ryšiai** – Sportimos pasirinktos ir viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamos informacinės technologijos;
 - 4.4. **Nagrinėjimas** – veikla, apimanti prašymo ar (ir) skundo esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir pateikimą asmeniui;
 - 4.5. **Prašymas** – su asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Sportimą, prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus;
 - 4.6. **Skundas** – asmens kreipimasis į Sportimą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;
 - 4.7. kitos Tvarkos apraše naudojamos sąvokos atitinka Tvarkos aprašo 2 punkte nurodytuose teisės aktuose naudojamas sąvokas.
5. Nagrinėjant asmenų prašymus ar skundus privaloma vadovautis pagarbos žmogui, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo principais, išsamumo

principais, o teikiant asmenims dokumentus – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais dokumentų išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo, pagalbos, dokumentų prieinamumo ir abipusio naudojimo principais.

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus ar skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio darbuotojo. Turi būti užtikrinama, kad Sportima darbuotojų atostogų, ligos, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų skundų ir prašymų nagrinėjimas būtų pavestas kitiems Sportimos darbuotojams, turintiems tokius pačius įgaliojimus.

7. Sportimos darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas Sportimos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavus pavedimą nagrinėti asmens prašymą ar skundą, darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Sportimos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Sportimos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima jis pats arba Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministras.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Asmenų prašymai ir skundai pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Sportimą, Ažuolyno g. 5, Vilnius) ir raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Sportimą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį, elektroninių ryšių priemonėmis, Sportimos elektroninio pašto adresu info@sportima.lt).

9. Sportimos darbuotojas, atsakingas už dokumentų priėmimą ir registravimą:

9.1. priima į Sportimą atvykusių asmenų prašymus ir skundus raštu ir žodžiu; nustato, kokia jų esmė, ar Sportima pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti; patikrina, ar visa reikalinga informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti. Jeigu pagal teisės aktus teikiant prašymą turi būti patvirtinta asmens tapatybė, asmens tapatybė gali būti patvirtinama pateikiant susipažinti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, nedarant asmens tapatybės dokumento kopijos.

9.2. jeigu Sportima pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai atvykus – asmeniui tai paaiškina žodžiu ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis;

9.3. pagal kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

9.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Tvarkos aprašo 15 ir 16 punktuose nustatytų reikalavimų;

9.5. asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

9.6. pagal kompetenciją konsultuoja į Sportimą atvykusius ar skambinančius telefonu asmenis klausimais, kuriems atsakyti nereikalingi papildomi dokumentai ar kita informacija, į juos galima atsakyti iš karto, nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos; kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksškumo asmenį turi konsultuoti kiti Sportimos darbuotojai, turintys reikalingą kompetenciją, pakviečia kompetentingą Sportimos darbuotoją suteikti asmeniui informaciją (asmeniui atvykus tiesiogiai į Sportimą) arba nurodo asmeniui kompetentingo darbuotojo kontaktus (asmeniui paskambinus telefonu);

9.7. registruoja skundą ar prašymą gautų dokumentų registre, ir pateikia direktoriui rezoliucijai įrašyti;

9.8. atlieka kitas Sportimos direktoriaus pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti aptarnaujant asmenis.

10. Žodžiu pateikti prašymai ir skundai, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Sportimos interesų, Sportimoje neregistruojami, jeigu Sportimos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus ir skundus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną žodžiu. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ir skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba, esant būtinybei priimti ir fiksuoti bei saugoti prašymo ar skundo turinį panaudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, žodžiu.

11. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones prašymo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

12. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Sportimos darbuotojas, atsakingas už dokumentų priėmimą ir registravimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui bei kompetentingoms institucijoms.

13. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Sportimoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu.

14. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas Sportimos darbuotojui, atsakingam už dokumentų priėmimą ir registravimą, suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Sportimoje nėra darbuotojo suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Sportimą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Sportimą, savo iniciatyva.

15. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

15.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Tvarkos aprašo 15.2, 15.3, 15.5, 16.1 ir 16.3 papunkčių nuostatos; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Tvarkos aprašo 14 punkte nurodytais atvejais;

15.2. parašytas įskaitomai;

15.3. konkretus ir suprantamas;

15.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

15.5. pasirašytas jį pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą ar skundą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto jo skaitmeninė kopija arba jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

16. Prašyme ar skunde raštu turi būti:

16.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Tvarkos aprašo 10 punkte nurodytą atvejį;

16.2. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

16.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

17. Nevalstybine kalba prašymai ar skundai priimami, kai į Sportimą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

18. Atstovaujamo asmens vardu į Sportimą kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

19. Kai prašymą ar skundą Sportimai 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“.

20. Jeigu Sportimos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai ir skundai raštu, neatitinkantys Tvarkos aprašo 15 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Sportimos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Sportimoje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus ar skundus *mutatis mutandis* taikoma Tvarkos aprašo 10 punkte nustatyta tvarka.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

21. Prašymai ir skundai turi būti užregistruojami gautų dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

22. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Sportimos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Sportimoje dienos. Prašymo ar skundo nagrinėjimui Sportimos direktorius arba jo įgaliotas asmuo gali sudaryti komisiją.

23. Kai dėl objektyvių priežasčių per Tvarkos aprašo 22 punkte nurodytą terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Sportima šį terminą gali pratęsti, bet 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.

24. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, ir Sportima tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Sportimoje dienos prašymą ar skundą nagrinėjantis darbuotojas ar sudaryta komisija kreipiasi į asmenį raštu, su prašymu pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Sportimos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

25. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Sportima per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Sportimoje dienos persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas Sportimos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą

Sportima ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

26. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Tvarkos aprašo 15 ir (ar) 16 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Sportimoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) 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 Sportimos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Sportimos nustatytą terminą asmuo nepateikia Sportimai pagal Tvarkos aprašo 15 ir 16 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepateiktu.

IV. ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

27. Į prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą ar skundą Sportimos direktoriaus sprendimu galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

28. Elektroninėmis priemonėmis siunčiamas atsakymas į prašymus ar skundus turi būti pasirašytas Sportimos direktoriaus arba jo įgalioto asmens parašu arba kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Tvarkos aprašo 20 punkte nustatytu atveju Sportimoje neregistruotus prašymus ir skundus.

29. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

30. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į turinį:

30.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiamas motyvuotas atsisakymas tą padaryti.

30.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualiu klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Sportimoje nustatytą kompetenciją arba pateikiamas motyvuotas atsisakymas tą padaryti;

30.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka;

30.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

31. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas Sportimai priėmus administracinį sprendimą, Sportima, pastebėjus ar gavus informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

32. Į prašymus ir skundus atsakoma laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento nuostatų. Jeigu atsakant į prašymus ir skundus teikiami dokumentai, kuriuose yra privačių asmenų duomenys, šie dokumentai turi būti nuasmeninti, apie tai pažymint atsakyme į skundą ar prašymą.

33. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Sportimos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu,

nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Tvarkos apraše nurodyti asmens duomenys tvarkomi administracinių paslaugų teikimo administravimo, kitų Sportimos teisės aktais priskirtų funkcijų vykdymo tikslais, vidaus administravimo kontrolės (vidaus audito) tikslais. Asmens duomenys tvarkomi užtikrinant Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi.
